

Ciencias Administrativas y Sociales
Handbook T-III

Ferrer Almaraz-Miguel Ángel
Pérez Ríos-Miriam Estelina

Directores

Ciencias Administrativas y Sociales

Volumen III

Para futuros volúmenes:
<http://www.ecorfan.org/handbooks/>

ECORFAN Ciencias Administrativas y Sociales

El Handbook ofrecerá los volúmenes de contribuciones seleccionadas de investigadores que contribuyan a la actividad de difusión científica de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato en su área de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales. Además de tener una evaluación total, en las manos de los directores de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato se colabora con calidad y puntualidad en sus capítulos, cada contribución individual fue arbitrada a estándares internacionales (LATINDEX-DIALNET-ResearchGate-DULCINEA-CLASE-HISPANA-Sudoc- SHERPA-UNIVERSIA), el Handbook propone así a la comunidad académica , los informes recientes sobre los nuevos progresos en las áreas más interesantes y prometedoras de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales.

María Ramos · Virginia Aguilera

Editoras

Ciencias Administrativas y Sociales
Handbook T-III

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato. Agosto 15-16, 2013.

ECORFAN®

Editoras

María Ramos
ramos@ecorfan.org

Directora General ECORFAN

Virginia Aguilera
vaguilera@utsoe.edu.mx

Rectora de la UTSOE
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato

ISBN-CL 978-607-8324-05-7

ISBN-V 978-607-8324-09-5

ISSN 2007-1582

e-ISSN 2007-3682

Sello Editorial ECORFAN: 607-8324

Número de Control HCAS: 2013-03

Clasificación HCAS (2013): 090813-0301

©ECORFAN-México.

Ninguna parte de este escrito amparado por la Ley Federal de Derechos de Autor ,podrá ser reproducida, transmitida o utilizada en cualquier forma o medio, ya sea gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo, pero sin limitarse a lo siguiente: Citas en artículos y comentarios bibliográficos ,de compilación de datos periodísticos radiofónicos o electrónicos. Para los efectos de los artículos 13, 162,163 fracción I, 164 fracción I, 168, 169,209 fracción III y demás relativos de la Ley Federal de Derechos de Autor. Violaciones: Ser obligado al procesamiento bajo ley de copyright mexicana. El uso de nombres descriptivos generales, de nombres registrados, de marcas registradas, en esta publicación no implican, uniformemente en ausencia de una declaración específica, que tales nombres son exentos del protector relevante en leyes y regulaciones de México y por lo tanto libre para el uso general de la comunidad científica internacional. HCAS es parte de los medios de ECORFAN (www.ecorfan.org)

Prefacio

Una de las líneas estratégicas de la política pública ha sido la de impulsar una política de ciencia, tecnología e innovación que contribuya al crecimiento económico, a la competitividad, al desarrollo sustentable y al bienestar de la población, así como impulsar una mayor divulgación científica y tecnológica, a través de distintos medios y espacios, así como la consolidación de redes de innovación tecnológica. En este contexto, las Instituciones de Educación Superior logran constituirse como un elemento articulador de la investigación, ciencia y tecnología.

El Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, a través de diferentes Universidades que lo conforman, de manera permanente y decidida vienen propiciando el surgimiento y desarrollo de grupos de investigación (Cuerpos Académicos), gestionando los apoyos necesarios para que los mismos puedan incursionar de manera adecuada en el campo de la investigación aplicada, la vinculación con pertinencia con los sectores productivos y promoviendo la participación activa de la razón de ser de nuestras instituciones, los estudiantes, así como impulsar el desarrollo tecnológico regional.

La Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato visualiza la necesidad de promover el proceso de integración entre los Cuerpos Académicos de las instituciones de Educación Superior y de Nivel Medio Superior, proporcionando un espacio de discusión y análisis de los trabajos realizados por dichos cuerpos y fomentando el conocimiento entre ellos y la formación y consolidación de redes que permitan una labor investigativa más eficaz y un incremento sustancial en la difusión de los nuevos conocimientos. Este volumen III contiene 30 capítulos arbitrados que se ocupan de estos asuntos en Ciencias Administrativas y Sociales, elegidos de entre las contribuciones, reunimos algunos investigadores y estudiantes de posgrado, a partir de 15 estados de México.

Saint muestra una versión abreviada del libro titulado: Libertades y participación política: Desafíos para la consolidación democrática en Guanajuato, obra colectiva en edición del Cuerpo Académico: “Democracia, Sociedad Civil y Política Internacional” de la División de Derecho, Política y Gobierno de la Universidad de Guanajuato, Campus Guanajuato; *Juarez, Andrade & Baeza* delinear los problemas principales que enfrentan los artesanos en pobreza para generar recursos de manera sustentable a partir de sus oficios; *Pérez, Estrada & Pérez* se enfocan principalmente en el diseño y representación de un Macroproceso basado en la identificación de flujos de trabajo del modelo MoProSoft, y en la segunda fase de desarrollo se enfocará al modelado gráfico y representación de flujos de trabajo constituidos mediante diagramas PERT; *Treviño* se enfoca a medir la satisfacción de los servicios de apoyo ofrecidos en la Universidad Tecnológica de Coahuila, la mayoría de los estudios de satisfacción en universidades van orientados al quehacer docente, tutorial y de acompañamiento como parte medular del proceso; *Martínez, Gutiérrez, Martínez & Hernández* aplicaron un cuestionario para medir la Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios dirigido a Empresarios de Ciudad Nezahualcóyotl basado en un sondeo aplicado a 253 empresarios del municipio; *Guzmán, Martínez & Guzmán* acotan que las pequeñas y medianas empresas no sólo nacen de ideas visionarias al generar su propio progreso, creciendo de forma optimista y tratando de alcanzar su objetivo de incrementar sus ventas, sin embargo, un crecimiento optimista y acertado no se mira solamente desde estas, que pueden resultar tan dinámicas de un año para otro, debido a las exigencias y cambio de gustos de los consumidores; *Espinosa, Ramírez & Figueroa* realizaron un estudio para conocer los canales y márgenes de comercialización de chile manzano en el Estado de México; *Chaparro, Alvarez, Martínez & Lopez* proponen realizar un modelo de extensión universitaria que como función sustantiva de las Universidades y desde la perspectiva de la Universidad Pública se respalde el crecimiento y el desarrollo del capital humano en estas organizaciones; *Del Carpio, Fernández & Del Carpio* centran especial atención en las actividades que desarrolla el sector infantil en comunidades indígenas del sur del país; *Rodríguez, Perea, Herrera & Carrasco* determinan que el Observatorio Turístico debe generar información para mejorar y hacer más eficientes los procesos de planificación turística, orientar estrategias de promoción y diseño de productos y en general, lograr que los destinos turísticos sean más competitivos; *Morado & Soto* acotan que la población Jalpense representa el actor principal para determinar la percepción que se tiene respecto al nombramiento de Pueblo Mágico de Jalpan de Serra, que juega un papel muy importante para la contribución de factores que permitan fortalecer la identidad cultural del sitio turístico; *Yáñez, Guerra & González* tienen una orientación al método cualitativo en la técnica de observación y entrevista a profundidad aplicada a supervisores de producción de la compañía, y también presentan la utilización del método cuantitativo al analizar información estadística obtenida de base de datos de la empresa; *Polo, Gutiérrez & Flores* presentan una investigación para el Rediseño del Simulador de negocios PYME, con la finalidad de adaptar las variables que lo integran a las necesidades de aprendizaje del usuario y en relación al desarrollo de habilidades empresariales que den paso a la generación de un simulador electrónico; *De la Rosa* abre la pauta para realizar nuevas investigaciones para cada una de las variables determinadas y para que se desarrollen nuevos modelos que ayuden a las organizaciones a mitigar este problema a través del desarrollo programas de prevención institucionales; *Cabrera* aborda la relación entre universidades, industria y gobierno en el contexto del estado de Querétaro a través de la reflexión sobre una serie de entrevistas con destacados personajes en el tema.

Zamora, Santiesteban, Pérez & López presentan la importancia del Registro Estatal de Turismo (RET) surgió a principios del año 2012 como una herramienta de consulta para actualizar la información de los prestadores de servicios turísticos existentes y de nueva creación en el estado de Puebla; *Flores & Vázquez* mencionan que China forma parte del grupo de los BRICS (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica), países que serán en el mediano plazo, los líderes políticos y económicos del mundo; *Guerrero, López & Gutiérrez* identifican las representaciones sociales que construyen los desertores de la facultad de Medicina, interpretando sus ideas, discursos, actitudes y acciones; *Santamaría, Contreras, Ramírez & García* mencionan que la informalidad en México, no obedece exclusivamente a razones económicas o de contexto político del país como se ha venido desinformando en el debate público, las razones y las consecuencias de este fenómeno van más allá de la vista nacional, donde las repercusiones macroeconómicas de la libertad de ejercicio económico han generado hoy en día argumentos sólidos que nos lleva a estudiar y observar el fenómeno social y cultural de la informalidad, así como los pros y conveniencias que genera en los indicadores socio-culturales de un país, dónde las circunstancias personales se vuelven estadística más allá de detonadores de bases para proyectos de desarrollo económico y humano; *Sarmiento, Pérez & Aguilera* analizan el impacto del turismo en el crecimiento y desarrollo económicos de las entidades federativas del país, en particular en dos regiones (Región Golfo y Región Bajío), en el periodo 2003-2011; *De Ita, De la Llave & Jiménez* aprecian el valor de emplear herramientas innovadoras y metodologías no convencionales en los procesos de transformación organizacionales; *De Ita, De la Llave & Jiménez* acotan el impacto potencial de la metodología Ki Wo Tsukau en el desempeño de todos los procesos, a partir de un cambio en el paradigma cultural de los colaboradores, la sistematización de un modelo de aseguramiento de la mejora continua que capitalice las fuerzas impulsoras de la organización en beneficios para todas las partes interesadas, y que en su conjunto estos elementos brinden una gestión efectiva del aprendizaje organizacional; *Cortés* planteó: ¿Cuál es la dimensión de la Violencia de Género en las estudiantes del Nivel Superior de la Universidad Autónoma de Guerrero en Acapulco? y acoto posibles soluciones; *Beltrán, Ramírez, Flores & González* presentan el resultado del diagnóstico realizado por la empresa Agroindustrial de Chiautla de Tapia, SA de CV Esta empresa ha trabajado bajo una gestión empírica e informal. Ha sobrevivido básicamente sobre la base de las subvenciones del gobierno; *Rangel, López & Vázquez* se basan en la identificación de los beneficios generados por la implementación de la educación basada en la competencia modelo en una institución de educación superior, específicamente, en el Programa de Administración y Evaluación Educativa de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, ya que para realizar esta tarea, el facultad se ha enfrentado a un análisis dinámico constante de los resultados y el establecimiento de nuevas acciones para atender las necesidades que afectan a los actores involucrados en el proceso de desarrollo de competencias; *Manjarrez* realiza una investigación acerca de la situación del empleo sobre todo caso de los egresados de las carreras técnicas en la región sur de Tlaxcala, México; *González, Ángel & Arteaga* desarrollaron un sistema de información de marketing que, Dulces Providencia (una empresa que dentro de su línea de productos comprende dulces tradicionales mexicanos, y los productos lácteos) en contacto con la Universidad Tecnológica de Jalisco; *Hernández & Marines* evalúan de forma ergonómica los puestos de trabajo, el establecimiento de la relación entre el medio ambiente en el que tiene lugar (lugar de trabajo) y aquellos que lo realizan (los trabajadores).

Robles, Alviter & Benítez señalan la falta de atención a la variable familia en la investigación administrativa, pues han llegado a considerar a la empresa familiar como ineficaz e incapaces de sobrevivir en el mercado; *Coyotl, Velázquez & Hernández* generan un documento que justifique el proceso legal de la constitución, instalación y operación de las Mipymes en Tecamachalco, Puebla, para facilitar la comprensión de los requisitos que deben ser recogidos para cumplir con el ordenamiento jurídico de la federal, gobierno estatal y local de Mexico.

Quisiéramos agradecer a los revisores anónimos por sus informes y muchos otros que contribuyeron enormemente para la publicación en éstos procedimientos repasando los manuscritos que fueron sometidos. Finalmente, deseamos expresar nuestra gratitud a la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato en el proceso de preparar esta edición del volumen.

Valle de Santiago, Guanajuato.
Agosto 15-16, 2013

María Ramos
Virginia Aguilera

Contenido	Pag
1 Libertades religiosas en la modernidad: Pensar la consolidación democrática y la ciudadanía en Guanajuato desde la lógica de la pluralización religiosa <i>Jean Saint</i>	1-17
2 Los artesanos como empresarios <i>Jesús Juárez, Gustavo Andrade y Eduardo Baeza</i>	18-32
3 Macroproceso MoProSoft, una perspectiva de comunicación entre flujos de trabajo de procesos <i>José Pérez, Ángel Estrada y Mariela Pérez</i>	33-44
4 Medición de la satisfacción de los servicios adicionales de la Universidad Tecnológica de Coahuila desde la perspectiva estudiantil <i>Lourdes Treviño</i>	45-59
5 Medir la innovación tecnológica y desarrollo de negocios <i>Jacqueline Martínez, Pablo Gutiérrez, Eugenia Martínez y Verónica Hernández</i>	60-74
6 Mensaje mercadológico para las MIPYMES <i>Gabriela Guzmán, Alicia Guzmán y María Martínez</i>	75-80
7 Mercados, canales y márgenes de comercialización de chile manzano en el estado de México <i>Luis Espinoza, Orsohe Ramírez y Esther Figueroa</i>	81-93
8 Modelo de extensionismo para propiciar el crecimiento del capital humano en las organizaciones mexicanas desde las IES <i>Eva Chaparro, Julio Álvarez, Minerva Martínez y Felisa López</i>	94-105
9 Niños, artesanías y trabajo <i>Perla Carpio, Eduardo Fernández y Karla Carpio</i>	106-121
10 Observatorio turístico del estado de Puebla <i>M. Rodríguez, J. Perea, B. Herrera y V. Carrasco</i>	122-131

11 Percepción de la población a partir del nombramiento de pueblo mágico: Jalpan de Serra	132-142
<i>Guadalupe Morado & Sergio Soto</i>	
12 Procedimiento para la autorización, captura y archivo de avisos de entrada tardía del personal: Caso autoliv Tijuana	143-157
<i>Imelda Yáñez, Cristian Guerra y Santiago González</i>	
13 Rediseño de la estructura del simulador PYME	158-170
<i>Patricia Polo, José Gutiérrez y María Flores</i>	
14 Reflexión sobre el comportamiento ético de los individuos en las organizaciones en México	171-184
<i>Jorge García</i>	
15 Reflexiones apoyadas en entrevistas a profundidad sobre la vinculación entre universidad, empresa y gobierno en Querétaro	185-193
<i>José Cabrera</i>	
16 Registro estatal de turismo del estado de Puebla (RET)	194-202
<i>M. Zamora, N. López, M. Pérez y M. López</i>	
17 Relación comercial y tecnológica México-China	203-216
<i>Ismael Flores & Rafael Vázquez</i>	
18 Representaciones sociales y el proceso de deserción en la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro	217-227
<i>Guadalupe Guerrero, José López y Cesar Gutiérrez</i>	
19 Revisando la informalidad en México: Análisis de sus consecuencias sociales	228-234
<i>Yuridia Santamaría, David Contreras, Alejandro Ramírez y Elsa García</i>	
20 Turismo y desarrollo económico entre las entidades federativas de México: Región Bajío y Región Golfo	235-242
<i>Celso Sarmiento, Ivette Pérez y Alejandra Aguilera</i>	
21 Uso de herramientas de innovación y metodologías no tradicionales para la transformación organizacional. El caso de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo	243-253
<i>José Ita, María de la Llave y Ana Jiménez</i>	

- 22 Uso de la metodología KI WO TSUKAU (preocuparse por...) para el aseguramiento de la mejora continua en la universidad tecnológica de Huejotzingo** 254-262
José Ita, María de la llave y Ana Jiménez
- 23 Violencia de género en la educación superior de la Universidad Autónoma de Guerrero en Acapulco** 263-274
Yolanda Cortés
- 24 El impacto de la dirección en el éxito o fracaso de la empresa: Un Modelo de intervención en el caso de la Integradora Agroindustrial de Chiautla de Tapia, S.A. de C.V** 275-280
María Beltrán, Elva Ramírez, Fernando Flores y Rodrigo González
- 25 Beneficios de la implementación del modelo de Educación Basada en Competencias (EBC) para la formulación y evaluación de proyectos de inversión en el Programa Educativo Administración y Evaluación de Proyectos (AyEP) de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital (UTVM)** 281-290
Francisco Rangel, Eloir López y Miguel Ángel Vázquez
- 26 Educación media superior tecnológica e inserción laboral en el sector productivo** 291-301
Juan Manjarrez
- 27 Hábitos de consumo y compra de cajeta de las amas de casa en la zona metropolitana de Guadalajara** 302-309
Isidro González, Martha Ángel y Raúl Arteaga
- 28 Módulo de experimentación ergonómica: Importancia de la ergonomía en los puestos de trabajo** 310-323
Alejandro Hernández y Pedro Marines
- 29 Motivación al logro y conductas contraproductivas en empresas familiares del sector pecuario** 324-334
Carlos Robles, Laura Alviter y Juan Benítez
- 30 Procedimiento legal para la constitución, la instalación, y la operación de empresas en Tecamachalco, Puebla** 335-343
Alfonso Coyotl, Blanca Velázquez y Tania Hernández

Apéndice A . Consejo Editor Universidad Tecnológica del Suroeste de 344
Guanajuato

Apéndice B . Consejo Editor ECORFAN 345-346

Apéndice C . Comité Arbitral Universidad Tecnológica del Suroeste de 347-351
Guanajuato

Libertades religiosas en la modernidad: Pensar la consolidación democrática y la ciudadanía en Guanajuato desde la lógica de la pluralización religiosa

Jean Saint

J. Saint
Universidad de Guanajuato, Lascrain de Retana 5, Centro, 36000 Guanajuato
jsaint@ugto.mx

M. Ramos, V. Aguilera, (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This paper is an abridged version of the chapter extracted wrote for the book entitled: Freedoms and Political Participation: Challenges for democratic consolidation in Guanajuato, a collective work of the Academic edition: "Democracy, Civil Society and International Politics" Division law, Politics and Government, University of Guanajuato, Guanajuato Campus. In this study, I proceed to an empirical analysis of 'religious freedom' in the making in the city state to arrive at a theoretical construct through which explain how the city of Guanajuato is embarking on a dynamic transformation traditional values. I interpret this as a positive sign that a positive impact on the process of consolidation of democracy in the state. The great argument I develop in full in this paper has to do with the idea that "I could not have consolidated democracy without taking account of the values that mark the company itself as well as the recognition and acceptance of the 'differences' (Walzer, 1993) *conditio sine qua non* for the development of pluralism that all liberal democratic regime must safeguard'.

1 Introducción

Planteamiento del problema, En una reunión académica, un colega afirmó en un tono bromista “si uno mira lo que dicen los datos del INEGI, lo que tenemos en Guanajuato se llama ‘univocidad religiosa’”. Efectivamente, cualquier analista que se basa únicamente en los datos derivados del Censo de Vivienda y Población 2010 del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) podría sentirse tentado en afirmar que el estado de Guanajuato³, en lo concerniente a la religiosidad, es puro catolicismo y no habrá lugar para vocablos y expresiones como “diversidad religiosa”, “pluralidad/pluralización religiosa”, “desregularización” y “(re)configuración de las prácticas y creencias religiosas” que son algunos de los rasgos característicos de las ‘sociedades postseculares’⁴.

³ De acuerdo con el INEGI de una población total de 112.336.538 personas residentes en el territorio mexicano, el 83.9 por ciento afirma ser adherente del catolicismo, 7.6 por ciento siguen las religiones protestantes y evangélicas, 2.5 por ciento otras, y 4.6 por ciento aseguraron no tener religión; sin embargo, el estado de Guanajuato es el más católico de todo México. En Guanajuato el 93 por ciento de la población se dice adherente del catolicismo. Con diez puntos porcentuales arriba, Guanajuato ocupa cómodamente el primer lugar en términos de adscripción al catolicismo y es seguido por su vecino Aguascalientes (INEGI, 2010; INEGI, 2012).

⁴ Bajo el concepto de ‘post secular age’, Jürgen Habermas aboga por el establecimiento de las condiciones que deben desembocar en la coexistencia y dialogo entre lo religioso y lo secular. Ubicándose dentro del paradigma de la “ética de la discusión”, Habermas busca vincular la racionalidad no con la subjetividad, sino más bien con la intersubjetividad, condición fundamental para renovar el proyecto de la modernidad. Este dialogo entre lo religioso y lo secular podría, en clave habermasiana, ayudar a avanzar en la realización de las promesas de la igualdad y de la libertad (Habermas, 2003).

Esta lógica epistemológica explica por qué el que se suscribe al ateísmo metodológico acepta dialogar con el teólogo Joseph Ratzinger en la Academia Católica de Baviera el 19 de enero de 2004 y discutieron sobre la dialéctica de la secularización, desde la razón y la religión. No obstante la expresión de ‘sociedades postseculares’ no está aprobada de manera unánime por la comunidad científica. Por ejemplo, Philip S. Gorski y Ates Altinordu, profesores del Departamento de Sociología de Yale University, manifiestan su escepticismo de que la humanidad está en una era postsecular. De preferencia tienden más a creer que la humanidad está atravesando una nueva época, un nuevo tramo de la historia que comporta sus propios rasgos característicos en lo que se refieren a las experiencias religiosas (Gorski, Altinordu, 2008).

No obstante en la ciudad de Guanajuato se evidencia la presencia de múltiples religiosidades, y es una ciudad habitada por varios D(d)ioses, al mismo tiempo. En la capital del estado, el universo socio-religioso está compartido por los católicos, los seguidores de otras religiones no católicas como son los: Testigos de Jehová, Trigo y Miel, Iglesia Cristiana, Metodista, Bautista, Mormones, religiones orientales, entre otras denominaciones. En Guanajuato las religiones más hegemónicas cohabitan también con otros cultos que hasta ahora han ocupado un lugar un poco marginal en el espacio sociorreligioso. El culto a la Santa Muerte es un cabal ejemplo de esta última argumentación.

Cabe notar que la globalización en su dimensión cultural ha sido acompañada de un bombardeo cotidiano de símbolos e imágenes que han transformado la ‘vida cotidiana’⁵ de las personas en lo referente al tema de la reconfiguración de las creencias y prácticas religiosas.

La vida cotidiana, entonces, está hecho de relatos, de actos, de percepciones, de relaciones, de objetos, de actividades y de vivencias. Se refiere a la evolución de las formas culturales creadas por los hombres en sociedad para satisfacer sus necesidades materiales, afectivas y espirituales. Finalmente, la vida cotidiana puede fungir como un recurso metodológico que sirve para estudiar los procesos de creación.

⁵ Mi noción de vida cotidiana procede de la fenomenología sociológica y de modo particular sigo a Alfred Schütz quien a partir de una síntesis o mejor dicho interconexión entre la fenomenología trascendental de Edmund Husserl y la sociología comprensiva de Max Weber presenta la vida cotidiana como “el mundo del ejecutar diario de nuestra existencia y que logramos trascender completamente con la muerte”. En este tenor, en este mundo el sujeto cognoscente crea, juega, ama, sufre y muere” (Natanson, 1974; Natanson, 2003).

Desintegración de hábitos, de adaptación a circunstancias cambiantes y de adecuación de prácticas y creencias de toda índole (Pichon-Rivière citado por Alonso, 1998; Gonzalbo Aizpuru, 2004).

La globalización cultural se caracteriza por una diversidad y pluralidad de ofertas religiosas y un acelerado proceso de ‘hibridización de lo religioso’⁶ que ha propiciado a su vez una redefinición de categorías analíticas nucleares de las religiones tradicionales. Nos referimos a: “(D) adios”, “creencias”, “dogmas”, entre otras. Actualmente, la religión se ve muy asociada y a veces confundida con nociones como ‘espiritualidad’, ‘fuerza interior’ y ‘energía positiva’. Así, pues, estamos de cara a un verdadero proceso de *melting pot* religioso en la medida en que una persona siendo católica y/o evangélica puede, al mismo tiempo, creer en las religiones tradicionales (ancestrales), modernas (coloniales) y posmodernas (postseculares).

En estos tiempos globales, estamos presenciando una reconfiguración de las creencias religiosas que ha provocado una redefinición de la noción misma de ‘religión’. El anterior concepto ha sufrido una tremenda transformación en nuestras sociedades contemporáneas. Asimismo, en la actualidad, ser religioso puede tener muchos significados como: 1) creer en alguien que puede ser un Dios trascendental; 2) creer en elementos materiales de la naturaleza que nada tiene que ver con lo trascendental. En este sentido, se puede creer en el talento de un exfutbolista como es Diego Armando Maradona, considerado por el Hinchas Argentino como el “Dios” del balompié y que tiene su templo en Argentina donde los Hinchas van regularmente a venerarlo. Así que es bastante cierta la idea de Roland Robertson quien sostiene que “la religión se equipara a una forma de vida, vivir de cierta manera y vivir para cierto fin en el que se cree (Robertson citado en Berger y Casanova, 2004).

En acuerdo con esta perspectiva y en consonancia con la globalización cultural marcada por una multiplicidad de ofertas religiosas, en la ciudad de Guanajuato se denota también la presencia de videntes y consejeros (as) espirituales que se han dedicado a prácticas esotéricas. Por ejemplo en la colonia Pastita, existe una “vidente” que diciendo respetar la ciencia médica y religiones, propone ayudar a las personas a conseguir salud, dinero, amor, siembra y ganado”. En el folleto que me entregaron frente a la Comercial Mexicana (rumbo a Pardo) se lee que esta Señora se dice ser:

“Experta en amarres por amor ó por venganza. Amarres al instante, temporales o eternos. [Para] regresar al ser amado por muy alejado que esté, sin que le ruegues y no importa el Tiempo, Distancia, Estado Civil ó Preferencia Sexual”⁷.

Todo lo anterior me habilita en afirmar que, hoy por hoy, se observa cada vez más un incremento de prácticas religiosas centradas en nuevos vudúes, yoga, prácticas terapéuticas, lecturas de cartas y de tarot, entre otras cosas.

De este modo, se puede aseverar que en este proceso de hibridez religiosa marcada por procesos de (re)significación, desregulación, descomposición y regulación de las ofertas religiosas, la ciudad de Guanajuato no se quedó atrás. Es una ciudad inmersa en un dinámico proceso de transformaciones de las ofertas y creencias religiosas. Los códigos y pautas culturales y religiosas están mutando. En la capital del estado, existen dos formas de expresiones de las religiosidades: una que se expresa de manera un “poco” silenciosa y otra más visible.

Existen grupos o comunidades religiosas que tienen regularmente sus servicios, pero en sus comunidades cerradas, lo hacen de manera muy privada y no se han animado a ocupar los espacios públicos⁸ para manifestar su fe y convicción religiosa. Las religiones orientales caben dentro de este marco. Mientras que otros grupos religiosos como son los mormones, los testigos de Jehová, los de la Iglesia Trigo y Miel, los metodistas y los de la Iglesia Cristiana son más propensos a ocupar espacios públicos para hacer el proselitismo religioso. Así que, en la actualidad, se puede constatar una mayor flexibilización del espacio público que actualmente ha favorecido la manifestación de diversas ofertas y expresiones religiosas.

En esta era de la globalización cultural, se observa en la ciudad de Guanajuato una “relocalización en la organización de la religiosidad contemporánea”. Se puede observar un doble proceso de “fragmentación” y de “desinstitucionalización” de las creencias religiosas⁹.

Ubicación disciplinaria, planteamiento del objetivo y orientación metodológica de la investigación. Esta investigación se inscribe en el corazón de la sociología y específicamente de la sociología de las religiones.

⁶ Recordemos que la “hibridez” es uno de los rasgos sobresalientes de la globalización, siguiendo la lógica analítica de Néstor García Canlini, por ejemplo.

⁷ En este folleto viene la foto de una mujer voluptuosa, imágenes de pareja heterosexual disfrutando su amor cerca de una playa con una luna bastante bonita. Además de las cartas que ella usa para su trabajo vienen también su dirección completa en la colonia Pastita, sus números telefónicas de casa y de celular, y un pequeño croquis de cómo llegar al domicilio.

⁸ Concibo el espacio público como ‘la arena del debate legítimo’ (Turner, 1994) y en la cual ocurre la deliberación pública-política. Es decir, se trata de una esfera que disponen los individuos-ciudadanos para problematizar temáticas de distintas índoles (Habermas, 1998). En lo referente a Guanajuato, ejemplos de espacios públicos pueden ser: las escalinatas del Teatro Juárez, la explanada del Alhóndiga de Granaditas, Plazuela San Fernando, Plazuela Los Ángeles, Plaza Cervantes, la Plaza de la Paz, entre otros lugares etc.

⁹ Aquí es importante precisar que la globalización en tanto que epifenómeno de la modernidad contiene un conjunto de rasgos característicos que participan de golpe en su operacionalización. Debido a la orientación teórico-analítica de esta investigación, entre los factores de tendencia global que han jugado un papel extremadamente importante en la reconfiguración de las creencias y prácticas religiosas, así como en la redefinición de los códigos culturales y religiosos, subrayo: 1) los movimientos culturales transnacionales; 2) las oleadas migratorias o los movimientos internacionales de población; 3) el surgimiento de los nuevos movimientos religiosos (NMR) que han desafiado las teorías clásicas sobre la secularización (Bokser, 2008); 4) la (des)territorialización y la (re)territorialización que han sido acompañadas de una redefinición de la noción de frontera y 5) finalmente el advenimiento de lo que Herman van Gunsteren denomina The Unknown Society (TUS) que ha propiciado cada vez más incertidumbre laboral, económica y afectiva en diferentes grupos sociales que han vuelto su mirada hacia lo religioso como fuente de ‘consuelo’ y de ‘apoyo’ (Glock, 1965; Turner, 1988; Giddens, 2000).

Su propósito consiste en “proponer algunas categorías analíticas de alcance global para evidenciar y explicar por qué la ciudad de Guanajuato está inmersa en un interesante proceso de mutaciones de las creencias y prácticas religiosas en tiempos globales”. En términos metodológicos he partido de lo empírico, como dejan constancia las páginas precedentes, para construir un marco teórico que sirve para comprender las nuevas configuraciones de las religiosidades contemporáneas en el estado de Guanajuato, particularmente en la capital.

Pluralización religiosa, libertades y construcción de la democracia

Con este trabajo, me gustaría hacer una aportación original al tópico de la construcción de la democracia y me gustaría documentar cómo los procesos de consolidación de la democracia en Guanajuato requieren de estudios sobre las creencias religiosas. En otros términos, me interesa sobremanera mostrar que existe una correlación certera entre la pluralidad/pluralización religiosa en gestación en el estado y el fomento de valores y actitudes propensas y compatibles con la noción de ‘consolidación democrática’.

Generalmente en los libros de sociología política y de ciencia política que versan sobre la noción de democracia, se topa con dos grandes perspectivas: 1) una lógica procedimental que hace hincapié en cuestiones como ‘Estado de derecho’, ‘participación política’, ‘competencia electoral entre élites’ y cuestiones como accountability (vertical y horizontal) y responsiveness; 2) la lógica sustantiva que mide la democracia sobre la base del disfrute de los derechos (derechos políticos y civiles, libertades e igualdad de condiciones), entre otros elementos. Desde esta lógica, la ‘consolidación democrática’ sería el resultado del agregado de las dos perspectivas.

Mi contribución a la comprensión analítica de la democracia se ubica más bien en la perspectiva sustantiva. Desde esta óptica, comparto ampliamente la visión de la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos (CIDH) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) que, desde los noventa, plantea la idea de que “la consolidación de la democracia debe de manera perentoria transitar por los procesos de promoción y consolidación de los valores”. Así que, la consolidación democrática requiere de unos prerequisites: la existencia de una sociedad bastante abierta a las diferencias (Walzer, 1992, 1993; Kymlicka, Norman, 1994); una sociedad en la cual existen candados institucionales para impedir lo que Alain Touraine (1994) –retomando a Alexis de Tocqueville – llama la tiranía de las mayorías sobre las minorías. Asimismo, la construcción de la democracia necesita de sociedades en las cuales existen sujetos cognoscentes que están trabajando día a día para construir comunidades y sociedades pluralistas bastantes abiertas al dialogo y que otorgan un valor sacro a nociones como ‘respeto’, ‘tolerancia’ y libertad de conciencia (Véase Mardones, 1988; Locke [1689]; Kolakowski citado por Beck, 2009; Hottois, 2002).

Al repasar la literatura especializada sobre la ‘consolidación democrática’, he notado que los investigadores y especialistas, de manera recurrente, se han afanado por presentarla como la consecuencia lógica de un conjunto de variables independientes como son: 1) el fortalecimiento y ciudadanía de las instituciones electorales (Olvera, 2005), 2) una mejor representación nacional de los partidos políticos así como el desarrollo de un sistema de partidos políticos pluralistas y abiertos a las competencias, 3) la consolidación de la división de los poderes o el equilibrio intra-gubernamental, recordando a Charles Montesquieu, 4) la valorización de la libertad de expresión en los debates público-políticos, 5) una participación cada vez más activa de las organizaciones localizadas en las esferas de la sociedad civil, así como su involucramiento en las cuestiones sociopolíticas, 6) el acceso de los ciudadanos a la información pública gubernamental, entre otros factores.

Sin minimizar el peso y restar importancia a los elementos arriba mencionados, abogo para que se aprehenda la expresión de ‘consolidación democrática’ como una variable-criterio o variable dependiente de las libertades que se mide en función de ciertos indicadores como puede ser el grado de disfrute de las libertades religiosas,

Derechos civiles fundamentales en la construcción de una ciudadanía democrática¹⁰.

La pertinencia de mi argumento estriba en el hecho de que mi comprensión de la consolidación democrática no descansa únicamente en los factores “físicamente sólidos que son palpables y tocables”, pero igual y sobre todo en los valores (libertad, igualdad, pluralismo) que participan activamente en la configuración del mundo simbólico. En las sociedades humanas, los valores no son fijos, sino más bien están inscritos en un proceso dinámico de transformación y mutación sociales. En este sentido, me adhiero a la perspectiva analítica de Luciano Tomassini quien en su trabajo “El giro cultural de nuestro tiempo” establece una nítida relación entre los valores culturales de una determinada sociedad y el estilo y calidad de desarrollo económico, político y social de esta última (Tomassini, 2001).

¹⁰ Para el caso de México, el libro Ciudadanía y cultura política. México 1993-2001 de la autoría del sociólogo Víctor Manuel Durand Ponte ofrece un interesante análisis de la consolidación democrática. Durand Ponte no solamente dialoga con Seymour Martín Lipset (de la corriente sistémica y de la teoría de la modernización), sino también procede a una buena síntesis de la posición de Juan J. Linz y Alfred C. Stepan quienes analizan la consolidación de la democracia en función de tres requerimientos específicos: 1) conductual, 2) actitudinal y 3) constitucional (véase Durand Ponte, 2004).

Derivado de lo anterior, el gran argumento epistemológico y teórico que me está guiando en esta investigación es que: “Quedo convencido de que la democracia es un constructo que tiene cabida y que puede progresar únicamente con la ‘eliminación de la dialéctica de la negación del otro’ (Calderón Gutiérrez, 2002) en un contexto político-cultural que valora la cultura de la tolerancia que implica el reconocimiento del otro pese a sus diferencias; que la actitud a adoptar en el marco de la construcción de un Estado de derecho (Rechtsstaat) y de un Estado laico consiste en valorar los derechos de todos los individuos-ciudadanos, no importan que sean los de las mayorías o de las minorías. De allí la pertinencia de las ideas del sociólogo Roberto Blancarte quien asevera que “en México se reconoce cada vez más como un mosaico multicromático y que las identidades que surgen de la cultura son mucho más complejas y cambiantes que las percibidas hace tiempo” (Blancarte, 2010: 12).

En resumen, no creo que la democracia debe de agotarse en la lógica procedimental, sino que tiene que tomar en cuenta y sobre todo enfocarse en la construcción de la subjetividad de los partícipes. Y en este sentido, cierro mi argumento siguiendo al científico social Norbert Lechner quien en sus reflexiones sobre la política ponía de relieve el sentido de la subjetividad humana. Lechner afirma que: [N]o se puede concebir una política democrática a partir de la unidad nacional o alguna identidad pre-social, sino a partir de las diferencias... y que [dentro] de un proceso democrático nos exige a entender que el futuro descansa en una elaboración intersubjetiva en la cual la libertad del otro deja de ser una amenaza a la propia identidad, sino más bien figura como condición de su despliegue... (Lechner, 1995).

Pluralidad en el universo socio-religioso de la ciudad de Guanajuato. Como se sabe, en todo México el 12 de diciembre es el día consagrado a la Virgen de Guadalupe, considerada por una importante proporción de la población como la “Madre de los Mexicanos”¹¹. Así que, simbólicamente, este día reviste un gran valor para la feligresía. Chevalier pone abundantes ejemplos de países de América Latina y de El Caribe con famosas devociones a la Virgen. Así que entre los más famosos santuarios marianos están: 1) el de Nuestra Señora de Guadalupe, la “Virgen Morena”, en la ciudad de México, que reemplazó en la colina de Tepeyac a la diosa católica. En el marco de los festejos de este día, el 12 de diciembre del año 2011 como es costumbre, la Calzada de Guadalupe fue el escenario de un gran acontecer religioso. Eran miles de fieles¹², quienes llevaron sus ofrendas a la Virgen, agradeciéndola por los favores recibidos tanto a nivel personal como en el ámbito familiar.

¹¹ Resulta complicado sostener que la Virgen de Guadalupe es la madre de los Mexicanos. François Chevalier reflexionando sobre “La fe de los indios” apunta que “el culto a la Virgen y a los santos en general es fundamentalmente de origen ibérico, aun cuando muchas de sus características a veces se consideren indígenas”. madre Tonantzin. Este culto, escribe Chevalier, por varios conceptos, constituye una transferencia del que se tribute a la Virgen de Guadalupe en Extremadura, España.

Este mismo año pasó algo completamente inédito en la ciudad del estado. En uno de los espacios públicos más cotizados: las escalinatas del Teatro Juárez, a unos doscientos (200) metros aproximadamente de la Calzada de Guadalupe una importante delegación de la Iglesia Trigo y Miel oficiaba al aire libre un servicio evangélico, manifestando públicamente su fe no católica; predicaban y llamaban a conversión a los católicos y a todos aquellos que no han conocido todavía a la verdadera religión y, por lo tanto, que están en el camino equivocado. El Pastor principal de la Iglesia Trigo y Miel me afirmó que durante los dos (2) días que estuvieron predicando en dichas escalinatas unos cincuenta (50) feligreses católicos se convirtieron a su Iglesia (Entrevista, 19 de febrero de 2012)¹³. Frente a este escenario, un par de cuestiones me vienen en mente. Me preguntaba: ¿eso ha sido siempre así en Guanajuato?, ¿era tan común asistir a una pluralidad de ofertas religiosas en la ciudad de Guanajuato, sobre todo un 12 de diciembre? Ante tales interrogantes, una mujer de más de cincuenta años, nacida en la ciudad de Guanajuato y recientemente convertida en las filas de la Iglesia Trigo y Miel me sentenció en una conversación: “fíjate que eso no era tan común en Guanajuato. No era tan común ver a grupos evangélicos en la calle. Es que la sociedad guanajuatense acepta cada vez más la apertura religiosa” (Entrevista, 12 de diciembre de 2012).

Ha adquirido en México valor de símbolo nacional; 2) Nuestra Señora del Rosario de Andacollo en Chile, 3) la Virgen de Caacupé en Paraguay, 4) Nuestra Señora de Luján en Argentina, 5) la Virgen de Coromoto en Venezuela, 6) Nuestra Señora de Chiquinquirá en Colombia, 7) Nuestra Señora de Alta Gracia en República Dominicana, 8) la Virgen de Suyapa en Honduras, 9) la Caridad del Cobre en Cuba, entre muchos otros (Chevalier, 1999: 445-457). En el marco del trabajo de campo para mis investigaciones sobre las ofertas religiosas en la ciudad de Guanajuato, un joven cubano que se identifica a la vez como católico e yoruba, estudiante de Maestría en Ciencias de la Computación y Matemáticas Industriales del CIMAT compara la Virgen de Guadalupe con la Virgen de la Caridad del Cobre. Según este cubano, proveniente de Piñar del Río, la versión de que la Virgen de Guadalupe apareció al indio Juan Diego entra en el marco del uso ideológico de la religión y fue un truco de Hernán Cortés para dominar a los indígenas. Es desde esta misma lógica que en Cuba se ha utilizado el mito de la Caridad del Cobre que supuestamente encontraron flotando en una tabla en el mar. Existe dentro de la comunidad estudiantil de la Universidad de Guanajuato una gran divergencia de concepciones respecto al tema de la Virgen de Guadalupe.

¹² Cabe aclarar que no todos los que concurrían a la Calzada de Guadalupe son fieles católicos. En estos

tiempos globales, los eventos religiosos tienden cada vez más a transformarse en mercancías, muchas personas iban a la Calzada de Guadalupe con el ánimo de comprar productos de artesanías y otras mercancías de su agrado. De igual manera, otros eran llanamente curiosos que observaban lo que pasaba o que querían pasear para relajarse. Así que, la Calzada de Guadalupe en tanto que espacio público es también un escenario del turismo religioso.

¹³ Vaya mi agradecimiento para la estudiante Lilia Elena Iñiguez Hernández por la transcripción de las entrevistas.

Algunos creen que la Virgen de Guadalupe es enmarcada dentro de la ‘religiosidad popular’, otros piensan que se trata de pura ‘manipulación de las élites religiosas’ para enajenar a las masas; otros la conciben como ‘algo estético’ que se inscribe en la dinámica de las nuevas mutaciones de la modernidad, mientras que para otros es una ‘religión pura y natural’. Independientemente de sus percepciones acerca de la Virgen de Guadalupe, todos los estudiantes muestran su respeto por esta forma de religiosidad que reviste mucha importancia para la gran mayoría de los católicos.

Lo anterior me habilita a sostener que el alto porcentaje de catolicismo registrado en Guanajuato no ha sido un impedimento para la expresión de una pluralización de las creencias religiosas por una parte y que la sociedad guanajuatense está experimentando un interesante proceso de transformación religiosa. Como ya había señalado son múltiples expresiones religiosas que tienen resonancia en el universo socio religioso.

La Iglesia metodista de Guanajuato está ubicada entre dos templos católicos: la Iglesia Católica San Francisco y la Casa Santa. Siempre en el centro a unos metros de la Casa Santa está la Iglesia Cristiana. No lejos del mercado Hidalgo donde se encuentra el templo católico Belén está la Iglesia Bautista situada en el callejón de la Barranca. Del centro a Pueblo de Rocha pasa lo mismo. No lejos de la Iglesia Trigo y Miel se encuentra otra Iglesia católica. Y en Paseo de la Presa se encuentra la Iglesia católica La Asunción y el templo de los Testigos de Jehová ubicado en la carretera Panorámica; y cerca de esta carretera se encuentra la Iglesia Maranata ubicada en Bulevar Guanajuato. Pero también en la ciudad de Guanajuato se observa la presencia de la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días ubicada en Tepetapa; de grupos orientales, y no lejos de Guanajuato en el municipio de Silao opera la Iglesia Luz del Mundo.

Globalización y reconfiguración de las creencias y prácticas religiosas en la modernidad contemporánea: En todo caso vuelve a cobrar interés el teorema de que a una modernidad desgastada sólo podrá ayudarla a salir de su atolladero en que se encuentra una orientación religiosa hacia un punto de referencia trascendental (Habermas, 2008: 22).

A modo de evitar una lectura sesgada o mejor aún una distorsión de lo que plantearé a continuación, empezaré con una aclaración de carácter epistemológico: “No creo que la historia se agota en datos, fechas y cronologías. Para comprender históricamente los fenómenos hay que analizarlos como procesos y para ello es importante recurrir a las nociones de ‘momento’ y de ‘secuencia histórica’. Heurísticamente ésta última sirve para captar e interconectar varios momentos históricos.

Lo anterior es cabal para entender que la historia está en constante movimiento y se construye a partir de las acciones de individuos productores de sentido. Desde esta perspectiva, la pluralización religiosa en tanto que realidad socio-histórica se desarrolla en forma dinámica como cambios drásticos y secuenciales; y su comprensión supone la combinación de relaciones y escenarios múltiples.

Así que partiendo de esta advertencia, soy de la creencia de que los sesentas son fundamentales para comprender el proceso de desregulación y reconfiguración de las creencias y prácticas religiosas en los ‘tiempos globales’.

Primero porque la historia académica de la globalización coincide con los sesentas¹⁴. En este sentido, concibiendo “la genealogía como cuestionamiento sobre la emergencia y las condiciones de posibilidades de un hecho social” (Szokolczai, 1992) sugiero adoptar los sesentas como genealogía de los drásticos cambios acontecidos en el campo de lo religioso. Mucho énfasis a la globalización, y qué con otros procesos nacionales o locales. Segundo, porque mucho de lo que ha sucedido a partir de los sesentas ha influenciado le fait religieux en América Latina, México y Guanajuato, partiendo de lo general para llegar a lo específico. A continuación pasaré a examinar algunos de los acontecimientos más significativos sucedidos en el transcurso de esta década, para después detenerme en el análisis de algunos rasgos característicos de la globalización que guardan estrecha relación o que mejor dicho inciden sobre la pluralización religiosa en la cual la ciudad de Guanajuato está inmersa. Cambios culturales y religiosos desde los sesentas:

En el transcurso de los sesentas del siglo pasado varios acontecimientos han provocado cambios culturales a nivel global. En lo que tiene que ver con América Latina y México en lo particular, diferentes formas de acciones colectivas y de movimientos sociales han llevado a una reconsideración de la política y de la cultura entendida –como la condición básica para el desarrollo y el ejercicio de la libertad en todos los planes– y que en un sentido más amplio incluye la música, las artes, las artesanías y la religión. Los fundamentos identitarios de nuestras sociedades fueron sacudidos y redefinidos.

La racionalidad con la cual operaba la modernidad occidental entraba en plena crisis. El teórico de la política David Held, reflexionando sobre el contexto de emergencia de la democracia participativa, proporciona ideas interesantes para captar la crisis de sentido y el agotamiento de la racionalidad instrumental que se ha producido a lo largo de esta secuencia histórica. En ideas de Held, el sistema político tradicional fue seriamente cuestionado por los nuevos actores sociales emergentes dotados de una racionalidad alternativa. El susodicho sistema fue criticado por su carácter rígido, disciplinario, autoritario y vacío de cualidades morales, espirituales y personales (Held, 1996).

¹⁴ De acuerdo con el científico social Alberto Moreiras la historia académica de la globalización data de los sesentas del siglo pasado en la medida en que fue precisamente en 1964 que The Webster’s Dictionary colocó una entrada bajo el título de globalización, y desde aquel entonces se ha venido hablando cada vez más de la globalización en el mundo académico.

El sociólogo Alain Touraine es un autor que reviste una gran importancia para la comprensión analítica en torno a los cambios culturales ocurridos en los sesentas del siglo pasado. Principal teórico de la perspectiva accionalista, Touraine privilegia las relaciones sociales por encima de las grandes estructuras y de los metarelatos. En Touraine, la Historia se escribe con “h” minúscula porque el sujeto-actor es quien se revela como el principal productor de sentidos y de las relaciones sociales. Así que en su libro *La crisis de la modernidad* presenta los sesentas como una época donde en el mundo occidental se ha observado una pérdida de sentido de una cultura que estaba cada vez más encerrada en la técnica y la acción instrumental (Touraine, 1993). En esta secuencia histórica, al mismo tiempo que emergieron los movimientos sociales centrados en la identidad¹⁵, el cuestionamiento de la racionalidad instrumental por los nuevos actores sociales se ha producido en un contexto de emergencia del nihilismo en tanto que corriente filosófica (véase Kolakowski, 2009). Bajo el efecto del nihilismo, los sujetos-actores buscaban las vías y los medios de su liberación cultural (sexual, religiosa, etc.). Cuestiones vinculadas con la vida cotidiana y los procesos de subjetivación han sido puestos sobre la mesa de discusión. En aquel entonces, disponían de un abanico de referentes epistemológico-teóricos desde los cuales pensaron los movimientos sociales y las formas de acciones colectivas, desde la lógica dualista individuo versus sistema/estructura¹⁶. Desde aquel entonces, los seres corpóreos han tenido una cierta disposición en creer en referentes culturales alternativos y a defender valores que no forzosamente coincidieron con los que han sido vehiculados por las instituciones y los actores tradicionales. En lo que atañe a América Latina fue un momento de gran relativización del valor de la verdad. A nivel de las ciencias sociales y las disciplinas humanísticas se han retomado y comentado cada vez más los trabajos de los principales autores que han teorizado sobre los límites de la racionalidad tecno-instrumental: Weber (desde la sociología), Freud (para el psicoanálisis) y Nietzsche (en el caso de la filosofía), en el caso de este último se vuelve a poner a debate la cuestión de la muerte de Dios que había adelantado desde tiempos decimonónicos¹⁷.

¹⁵ Generalmente, los movimientos sociales centrados en la identidad son de tendencia posmarxista y posestructuralista. Un aspecto bastante interesante de esta corriente tiene que ver con la atención particular consagrada a los procesos de constitución y de construcción de los actores sociales, de las identidades colectivas y de los procesos que han permitido crear espacios democráticos idóneos para la construcción de sociedades pluralistas bastantes abiertas al conflicto y en las cuales se valorizan tanto el je como el nous.

¹⁶ A nivel de la sociología, por ejemplo, estábamos en la era de lo que Jeffrey Alexander tipifica como la “desparsonalización de la sociología”. Con la emergencia de las ‘sociologías creativas’ (Ritzer, 1997) a saber la sociología fenomenológica, la etnometodología y la sociología existencial, así como las otras corrientes centradas en los conflictos y la sociología del intercambio, ya los individuos no eran ‘mudos’ e ‘idiotas sociales’ y no se contentaban con tan sólo asumir roles sin poner en tela de juicio las estructuras, sino todo lo contrario. Tratábamos con sujetos reflexivos que cuestionaban las normas establecidas y que manifestaban una gran sensibilidad por cuestiones ligadas a la subjetividad y a la intersubjetividad.

Este cuestionamiento de la razón moderna tecno-científica ha sido acompañado por un relativismo moral que ha llevado los sujetos a buscar la satisfacción de sus necesidades espiritual-existenciales más allá del catolicismo, institución que ha venido debilitándose paulatinamente como instancia de interpretación absoluta de la palabra sagrada. A partir de aquel entonces, se empezaba a poner en duda cada vez más la historia como la “huella unitaria del acontecer” y las ‘grandes verdades’ (en el sentido de Gianni Vattimo) que para ese entonces entraba en un derrumbe incesante.

En esta óptica, el sujeto cognoscente ya había entendido perfectamente que existe una gama de posibilidades de encontrar a “D/dios” o a los “D/dioses”, “quien/es” ya no estaban solamente en los templos católicos, sino también podrían estar en los templos evangélicos, protestantes, en los sinagogas budistas, en los de la santería, del candomblé, en la francmasonería, en las calles y en cualquier agrupación religiosa. Quiero cerrar este apartado haciendo hincapié en el papel jugado por la hermenéutica en los cambios culturales y religiosos acontecidos en los sesentas.

Empiezo citando a Jorge Lulo quien en una reflexión epistemológico-ontológica de la vía hermenéutica en las ciencias sociales relata que en el transcurso de los sesentas la hermenéutica –entendida como teoría de la interpretación aplicada fundamentalmente a los textos – resurgió como un nuevo ‘paradigma’ en las ciencias sociales (Lulo, 2002). En efecto, con base en los trabajos de Hans-Georg Gadamer y de Paul Ricoeur, por ejemplo, se procedió a una reinterpretación de los “textos filosóficos y religiosos” (véase Ferréol, 2004). Desde lo que yo llamaría un viraje hermenéutico, se empezaba a reinterpretar las Santas Escrituras, a “deconstruir” -como diría posteriormente Jacques Derrida– los textos sagrados, y a redefinir las creencias y prácticas religiosas en función de nuevos criterios.

Inspirándose de Gadamer y de Ricoeur, los nuevos actores sociales defendieron la idea de que los discursos religiosos no podían ser ahistóricos.

Al contrario, abogaron por la toma en cuenta de la “perspectiva situacional y contextual” para entender cabalmente le fait religieux en América Latina, porque según las enseñanzas de la reflexión hermenéutica ningún texto tiene validez sin el análisis del contexto situacional (Alexander, 1990); y ninguna idea o acción podía ser comprendida sin referencia al contexto de su producción (Ricoeur citado por Lulo, 2002: 212). Así que, a partir de las acciones colectivas encabezadas por los nuevos actores sociales bajo el efecto del giro hermenéutico-paradigmático propulsado durante la década de los sesentas, en el transcurso de los años 1970-1980 se iba a contemplar una imponente pluralización religiosa que se ha dado a la par con el surgimiento de los nuevos movimientos religiosos. A modo de conclusión: las libertades religiosas en la teoría moderna de la ciudadanía y de la democracia.

17 En consonancia con esta lógica, Judit Bokser Liwerant escribe: “En abril de 1966, la prestigiosa revista norteamericana Time Magazine publicó un número controversial. El tema principal se resumía en el título de la portada: Is God Dead? ¿Está muerto Dios?” (Bokser, 2008: 61).

El objetivo de este capítulo consiste en proponer a modo de marco teórico algunas categorías analíticas que sirven para ayudar a entender la pluralidad de las libertades religiosas que prevalece actualmente en la ciudad de Guanajuato, que está experimentando un interesante proceso a nivel de los valores sociales y culturales.

A modo de alcanzar el objetivo arriba indicado, metodológicamente, he partido de la empírica para arribar a la construcción de un marco teórico de referencia que sirve de herramienta heurística para captar el por qué y el cómo de la pluralización religiosa en la cual se ha embarcado la ciudad de Guanajuato.

Basándome en datos empíricos, he señalado la actual cohabitación religiosa que acontece en este estado reputado como el bastión del conservadurismo-católico-guadalupano. Consecuentemente, mi investigación pone de relieve la forma está cayendo en desuso este último paradigma que no es capaz de resistir al análisis riguroso de los hechos contemporáneos que sí están indicándonos acerca de las transformaciones de los valores, de los códigos culturales y de las mutaciones del hecho religioso en Guanajuato capital.

Hablando de ‘valores’, me he afanado por mostrar cuánto es importante tomar en cuenta los valores en toda teoría inclusive acerca de la consolidación de la democracia en una determinada sociedad.

Generalmente en la literatura especializada, he notado una cierta tendencia a hacer depender las consolidaciones democráticas de un conjunto de criterios objetivos y a descuidar el lado subjetivo de la política que es uno de los aspectos que mucho me interesa en mis investigaciones.

Entre los factores objetivos que son recurrentes en la literatura sobre las democracias consolidadas, recalco: 1) el nivel o grado de monopolización de la violencia por los agentes estado-gubernamentales, 2) el ejercicio no coercitivo del derecho del voto, 3) la puesta en marcha de un sistema de partidos políticos anclado en la sociedad y bastante equilibrado, es decir, un sistema en el cual se observa el pluralismo político que favorece la libertad de opiniones, los disensos políticos que permiten a los miembros de las oposiciones políticas legitimar sus discursos políticos en el espacio público, 4) la libertad de prensa así como el crecimiento exponencial de las organizaciones localizadas en las esferas de la sociedad civil que sean capaces de lucha eficazmente en contra de la corrupción (véase PNUD, 2004: 11-23), entre otros elementos que mencionaba en este trabajo. Sin tener la mínima pretensión de aminorar la pertinencia de los factores arriba mencionados, en esta ponencia, he abogado por una mejor consideración de los patrones culturales en los debates en torno a la consolidación de la democracia, así como la construcción de la ciudadanía. Hablando de ‘cultura’, he seguido a Luciano Tomassini quien en su análisis de la expresión “fenómeno cultural” define el concepto de ‘cultura’ en función de los valores, de las ideas, de las actitudes y de las preferencias observadas en una sociedad en el transcurso histórico de su desarrollo y/o evolución.

En esta perspectiva, los valores tienen una incidencia certera sobre el funcionamiento de las instituciones y los comportamientos que son derivados (véase Tomassini, 2004: 64).

En estricto apego a esta lógica analítica, he mostrado que la pluralidad de las libertades religiosas observada en la ciudad de Guanajuato es una variable clave para comprender la dinámica de las transformaciones de los valores en la susodicha ciudad que participa d'emblée en la globalización cultural. Es lo que explica porqué en esta investigación, he acordado una atención especial al concepto de 'globalización'.

El politiste francés Jean-François Bayart en su libro *Le gouvernement du monde: une critique politique de la globalisation* presenta la globalización como 'acontecimiento' (événement en el sentido de Gilles Deleuze) y como 'momento' de constitución de nuestra subjetividad. Adhiriéndose en esta perspectiva, he presentado la pluralidad de las libertades religiosas evidentes en la ciudad de Guanajuato como un acontecimiento inscrito en el corazón de la globalización.

Preocupado por construir un referencial teórico apto a ayudarnos en captar los factores que han participado en la visibilización de los procesos de subjetivización de los individuos, he acordado una importancia peculiar a lo acontecido en los sesentas del siglo pasado que constituyen un parteaguas en la redefinición y (re)significación de las normas ortodoxas en función de las cuales se han pensado los valores de una sociedad. He indicado y mostrado, merced a un análisis sociológico, cómo esta secuencia histórica es importante para entender los cambios culturales y religiosos, la reconfiguración de las creencias y las prácticas religiosas que actualmente penetran la sociedad guanajuatense. Esta secuencia histórica ha dado forma a los nuevos movimientos religiosos (NMR) emergentes que a su vez han ocasionado una pluralización religiosa que ha puesta en tela de juicio las teorías clásicas sobre la secularización, y los valores de inspiración católica que prevalecían en Guanajuato.

Concluyo afirmando que "los grandes desafíos que aquejan la consolidación de la democracia en la ciudad de Guanajuato no radican únicamente en el nivel de competición electoral intra-élites, tampoco en la rendición de cuentas: accountability y responsiveness (horizontal y vertical), en las garantías que pueden gozar los medios de comunicación masiva (radio, televisión y periódicos), etc., pero depende sobre todo de un conjunto de factores culturales que son estrechamente vinculados con los valores cambiantes en el seno de la sociedad guanajuatense. La consolidación de la democracia en esta ciudad será una realidad en el momento en que las élites políticas, religiosas y culturales entienden y aceptan como tal que en esta ciudad los valores sociales actuales no son únicamente los del catolicismo romano apostólico-guadalupano.

La pluralidad de las libertades religiosas observada es una señal de las diferencias culturales y religiosas operantes en la susodicha sociedad. En este sentido, todo proyecto de consolidación de la democracia debe tomar en cuenta las diferencias (différences).

Por lo que las Leyes (derechos y obligaciones), así como la políticas públicas y sociales deben de ser aprehendidas sobre la base de criterios capaces de reflejar estas diferencias (véase Walzer citado por Mouffe, 1992). Y parafraseando a John Rawls, diría que “reconocer y aceptar las diferencias y cultivar la tolerancia” son elementos fundamentales de todo régimen democrático-liberal (Rawls citado por Kymlicka y Norman, 2004: 360).

1.1 Referencias

Alexander, Jeffrey. 1990. “La centralidad de los clásicos”, en Jeffrey C. Alexander y Jonathan Turner (comps.), *La Teoría Social*, Hoy, México, Alianza editorial, pp. 22-72.

Alonso, Luís Enrique. 1998. “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”, capítulo 2, en Luís Enrique Alonso, *La mirada cualitativa en sociología, una aproximación interpretativa*, 1ª ed., Madrid, Fundamentos.

Bayart, Jean-François. 2004. *Le gouvernement du monde: une critique politique de la globalisation*, París, Fayard.

Bayart, Jean-François. 2006. “Dos siglos de globalización (1800-2000)”, Cátedra Jean Monnet de Relaciones Internacionales, México, El Colegio de México, 6 de junio.

Blancarte, Roberto coord. 2010. *Los grandes problemas de México. XVI. Culturas e Identidades*, 1ª ed., México, El Colegio de México.

Beck, Humberto. 2009. “Fe y filosofía. Conversación con Leszek Kolakowski”, *Letras Libres*, marzo.

Bokser, Judit. 2008. “Religión y espacio público en los tiempos de la globalización”, en Roberto Blancarte (coord.), *Los retos de la laicidad y la secularización en el mundo contemporáneo*, México, El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos, pp. 59-84.

Calderón Gutiérrez, Fernando. 2002. *La reforma de la política: deliberación y desarrollo*, Caracas, Nueva Sociedad.

Castoriadis, Cornelius. 1995. “La democracia como procedimiento y como régimen”, trad. de Aurelia Álvarez Urbajtel, *Vuelta*, No. 227.

Charaudeau, Patrick. 1992. *Grammaire du sens et de l’expression*, París, Hachette.

Chaunu, Pierre. 1995. *Histoire de l’Amérique Latine*, París, Presses Universitaires de France (PUF), Coll. « Que sais-je ? » pp. 57-101.

Chevalier, François. 1999. *Historia de América Latina. De la independencia a nuestros días*, México, Fondo de Cultura Económica.

Férréol, Gilles dir. 2004. Dictionnaire de sociologie, 3^a ed., París, Armand Colin.

García Canclini, Néstor. 1990. Culturas híbridas: estrategias para entrar y salir de la modernidad, México, Editorial Grijalbo.

Giddens, Anthony. 1994. “La religión y la disciplina moral” en Anthony Giddens, El capitalismo y la moderna teoría social, Barcelona, Labor, pp. 183-202.

Giddens, Anthony. 2000. Sociología, 3^a ed. revisada, 2^a reimpr., Madrid, Alianza. Glock, Charles. 1965. Religion and Society in Tension, Chicago, Rand Mc Nelly.

Los artesanos como empresarios

Jesús Juárez, Gustavo Andrade y Eduardo Baeza

J. Juárez, G. Andrade y E. Baeza
Universidad tecnológica de Tecámac, Km 37.5 carretera federal México-pachuca, Predio Sierra Hermosa
Tecámac estado de México C.P 55740
licjmanriquez7@hotmail.com

M. Ramos, V. Aguilera, (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

A very important part of the artisans in Mexico are also indigenous. Cultural heritage has been preserved through their handiwork has been and is a leader of our country internationally, and in the national context, the crafts are and have been a symbol of Mexican identity. However, the vast majority of the authors of these works are still living in poverty, a situation that reflects the recognition ellos. A makes along the present investigation outlines the major problems faced by artisans in poverty resources sustainably generate from their trades. One of the main features to be taken into account to understand the logic of craft production in Mexico is often not produced handicrafts towards businesses, but as part of a tradition that complements the family economy through the exchange of products and retailing only to meet very basic and immediate needs.

2 Introducción

Considerando la información recabada en este diagnóstico, y para concretar la intención de generar proyectos productivos artesanales se aconseja, en primera instancia, considerar los aspectos sociales y culturales asociados a las formas de producción artesanal. Éstos distan mucho de ser los mismos que constituyen la lógica empresarial occidental. En este sentido, la capacitación y el acompañamiento son herramientas fundamentales para consolidar proyectos exitosos.

Por otro lado, la falta de infraestructura en la mayoría de las localidades donde habitan los artesanos dificulta las posibilidades de adquirir materias primas y comercializar sus productos. El hecho de que muchos de los artesanos vivan en zonas marginadas que no disponen de servicios como salud y educación, los coloca en una situación vulnerable que influye sistemáticamente en la manera en que disponen de los escasos recursos que poseen, lo que origina una pérdida de su patrimonio, integrado de sus propiedades y de los recursos naturales disponibles.

Finalmente, la producción de artesanías no puede ser despojada de su bagaje cultural, porque ahí radica gran parte de su existencia y de su razón de ser, sin embargo, es preciso explorar y evaluar posibilidades que permitan hacer más rentable esta actividad. La idea de intervenir en esta práctica cotidiana debiera ser con la intención no sólo de contribuir a que se mejoren las condiciones de vida de los artesanos por medio de nuevos instrumentos de producción, organización y comercialización, sino de fomentar la revaloración del trabajo artesanal entre la población en general. Esto con la finalidad de que además de los discursos, se promuevan acciones que se traduzcan en mayores ingresos para los artesanos, que hasta el día de hoy portan y difunden con su trabajo una parte importante de la historia de México. Como consecuencia de los anterior se presenta un modelo de profesionalización de los artesanos, mismo que en este momento se está poniendo en práctica por parte de las autoridades del municipio de San Juan Teotihuacá.

El modelo se inicia con un diagnóstico, así como la formación de comunidades artesanales, a continuación con la formación de empresarios a través de cursos de capacitación, aquí cabe mencionar que el apoyo del gobierno municipal se verá reflejado a través de la formación de un organismo interno de formación artesanal, su función primordial es la de monitorear el funcionamiento de la comunidad hasta la madurez del grupo de trabajo, mismo que se verá reflejado hasta el dicho equipo este exportando sus productos.

El presente documento se refiere a los problemas que enfrentan los artesanos en pobreza por generar ingresos sostenibles por medio de su oficio. Para ello, en la primera parte de este documento se identifica el problema, delimitando el concepto de artesano, y analizando las causas y los efectos planteados en el árbol del problema. En la segunda parte, se definirá la metodología que se propone como estrategia para que los artesanos (en específico de la región de San Juan Teotihuacán), puedan alcanzar la profesionalización de su oficio a través de una serie de actividades que les permita formar comunidades artesanales y puedan exportar sus productos elaborados.

Identificación del problema:

Para entender los problemas que enfrentan los artesanos pobres en México es preciso, en primer lugar, definir el concepto de artesano que se utilizará en este documento. La historia es una herramienta clave para entender el origen de los artesanos actuales, la importancia de su trabajo y la crisis por la que atraviesa este sector. En este sentido, Victoria Novelo, comenta que se pueden distinguir dos grandes tradiciones en la conformación del artesanado mexicano actual: la indígena y la española.

El artesanado europeo llegó a territorios mexicanos a partir de la Conquista con sus propias técnicas y formas de organización. Paulatinamente fueron mezclando estos insumos con la manera indígena de producir. A partir de entonces, los artesanos se dividieron en dos sectores, un grupo rural que se refugió en las unidades domésticas y conformó la mano de obra aprendiz en los oficios y talleres permitidos por el monopolio español y, otro grupo de artesanos de carácter urbano, encabezado en un principio por los españoles, que tuvo un estatus importante en la sociedad colonial. Ambos grupos comenzaron a producir con nuevas técnicas pero con patrones estéticos y simbólicos propios, fenómeno que da origen a un mestizaje de estética, destrezas y formas de trabajo, pero también al establecimiento de jerarquías, responsabilidades, privilegios y exclusiones (Novelo: 2004).

El sistema de formación laboral de los artesanos se iniciaba en los talleres bajo la figura del aprendiz, quien se instruía en un oficio determinado. Un oficio significaba una actividad de suma importancia para la vida diaria de la Nueva España, razón por la cual quien lo ejercía gozaba del respeto y reconocimiento de la sociedad. Al estar organizados en gremios, los artesanos contaban con el respaldo de lo que hoy sería un corporativo regido por estatutos que ratificaba el cabildo de cada ciudad o el propio Virrey.

Todos los oficios tuvieron su propia cofradía, cada una de ellas contenía reglamentos para controlar los materiales utilizados, el precio y la calidad de los productos, y los requisitos necesarios para otorgar el derecho a tener una tienda.

La relevancia de las cofradías también radicaba en el hecho de que funcionaban como institución de asistencia al socorrer a sus integrantes en caso de enfermedad, accidente, invalidez, vejez, desempleo, ruina y muerte, toda vez que sufragaba los gastos que estos incidentes provocaban a sus miembros.

Años después, con el proceso de industrialización, gran parte de la producción de diversas materias primas se modificó, pero la forma de producción artesanal perduró: los artesanos dueños de taller, como patronos siguen contratando, en algunos casos, obreros y aprendices, aunque ahora sin la importancia social de antaño, pero subrayando su presencia en la estructura laboral como propietarios y no como empleados (Novelo:2004).

Con el tiempo, muchos artesanos se integraron a las clases obreras, pero la mayor parte de los artesanos rurales que disponían sólo de la fuerza del trabajo familiar y que combinaban sus habilidades artesanas con la vida del campo, permanecieron en la misma situación. Este último grupo continúa produciendo artesanías hasta nuestros días, en gran medida porque su producción sigue siendo socialmente necesaria en el esquema tradicional de intercambio comercial de muchas comunidades rurales-indígenas del país (Novelo: 2004).

De manera que, en la actualidad se identifican fundamentalmente dos tipos de artesanos herederos de las tradiciones artesanales de antaño. Por un lado, aquellos que son dueños de talleres artesanales modernos que producen objetos decorativos y mobiliario ya sea de inspiración propia o de otros diseñadores, que pueden contratar obreros y que en algunos casos producen en forma de maquila. Y por otro, los artesanos, en su mayoría indígenas, que fabrican artesanías en el seno familiar a partir de técnicas que se han heredado por generaciones y que, con su venta, generan un ingreso que generalmente es complementario para solventar sus gastos.

Considerando la descripción anterior, los artesanos a los que nos referiremos en este documento son aquellos herederos de un oficio tradicional y creativo, productores de artesanías, En esta categoría pueden situarse la mayoría de los artesanos indígenas y a algunos propietarios de talleres.

En este punto habría que considerar que más allá de percibir el oficio del artesano como una actividad económica, la producción artesanal representa un componente importante del patrimonio cultural inmaterial⁴ de un pueblo. La UNESCO sostiene que la importancia de esta producción no radica en los productos artesanales por sí mismos, sino en la preservación de las competencias y los conocimientos que permiten su creación. En este sentido, la UNESCO promueve trabajar por la conservación de las técnicas artesanales tradicionales: “Todo esfuerzo de salvaguardia de las técnicas artesanales tradicionales debe orientarse, no a conservar los objetos artesanales –por hermosos, valiosos, raros o importantes que éstos puedan ser–, sino a crear condiciones que alienten a los artesanos a seguir produciendo objetos artesanales de todo tipo y a transmitir sus competencias.

De acuerdo con el Grupo Impulsor de Artesanía y Manualidad, las artesanías son objetos o productos de identidad cultural comunitaria, hechos por procesos manuales continuos, auxiliados por implementos rudimentarios y algunos de función mecánica que aligeran ciertas tareas. La materia prima básica transformada generalmente es obtenida en la región en donde habita el artesano. El dominio de las técnicas tradicionales de patrimonio comunitario permite al artesano crear objetos de variada calidad y maestría, imprimiéndoles, además, valores simbólicos e ideológicos de la cultura local. Fuente: FONART. Manual de diferenciación entre artesanía y manualidad. México, 2009.

La Convención para la Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO define el Patrimonio Cultural Inmaterial como los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas que las comunidades, los grupos y, en algunos casos, los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Conocimientos a otros, sobre todo a los miembros más jóvenes de sus propias comunidades.”

Tomando en cuenta que en el México actual la mayoría de los artesanos rurales son indígenas y viven en condiciones de pobreza, el presente diagnóstico busca explorar sus condiciones de vida, así como su entorno. Muchos de los artesanos viven en lugares en donde no existen las condiciones mínimas para que puedan generar ingresos sustentables por medio de la producción de artesanías. A continuación se analizará más a fondo el siguiente problema: artesanos en pobreza no cuentan con las condiciones para generar ingresos sostenibles, mismo que se desglosa en el árbol del problema.

2.1 Proyectos no rentables

Desafortunadamente algunos proyectos de producción artesanal no logran generar ganancias suficientes para cubrir los costos de producción. En gran medida esto se debe a los esquemas existentes de producción y venta, porque en principio, este tipo de producción no se concibe con la misma lógica de un proyecto productivo rentable. La mayor parte de los artesanos venden a precios muy bajos su trabajo, su producción y venta se conciben tanto para el autoconsumo como para el intercambio en una economía de trueque, donde no se establece claramente un valor económico al trabajo. Muchas de las artesanías son objetos de uso cotidiano, como prendas de vestir y utensilios de cocina destinados al autoconsumo, por lo tanto, determinar el tiempo y costo de los materiales utilizados en su elaboración no es una práctica común. La lógica de este tipo de producción es el intercambio de productos distintos, para complementar los utensilios y enseres necesarios en la vida cotidiana.

La investigadora Emma Zapata describe el contexto en el que se producen las artesanías en México: Generalmente las artesanías se elaboran en un contexto de pobreza y los recursos obtenidos con ellas sirven para sufragar gastos en otros sectores de la economía del grupo doméstico. Una característica importante es que recurren al rescate y proyección de un oficio tradicional, y lo proponen como alternativa económica. Pero además de solucionar necesidades inmediatas inciden en el orden cultural social y de género (Zapata et al: 2007).

Para completar esta idea, en la definición de artesanía adoptada por la UNESCO se menciona que: La naturaleza especial de los productos artesanales se basa en sus características distintivas, que pueden ser utilitarias, estéticas, artísticas, creativas, vinculadas a la cultura, decorativas, funcionales, tradicionales, simbólicas y significativas religiosa y socialmente

Zapata continúa explicando que, a partir de diez casos de estudio de mujeres artesanas, se hizo evidente que en general la producción artesanal se continúa llevando a cabo sin la intención explícita de generar mayores ganancias, porque esta producción va más allá de generar un valor económico, en la medida que está enfocada básicamente a la supervivencia diaria. Los pocos recursos que se obtienen de la venta de artesanías se invierten en la parcela y en las necesidades inmediatas de la familia.

Ahora, aquellos artesanos y grupos de artesanos que deciden ampliar su escala de producción y que consideran la actividad artesanal como un medio de sustento, más allá de considerar sus ganancias sólo como complemento a su economía familiar, enfrentan obstáculos como la oferta escasa de financiamiento y asesoría para fortalecer sus formas de producción y comercialización.

En general, las localidades en donde residen los artesanos no cuentan con instituciones de crédito, por lo que los artesanos deben generar estrategias para poder financiar su producción. Algunos han recurrido, por ejemplo, a los programas de apoyo que ofrecen los gobiernos locales y federales; algunos otros han podido acceder a fondos de organismos internacionales; pero la gran mayoría trabaja con financiamiento propio. En muchos de los casos el financiamiento propio se origina de la venta de algún bien de la familia. Zapata menciona que muchas veces este bien se produce en el traspaso familiar y puede ser algún animal o la producción de hortalizas.

En cierta medida las características de la demanda también inciden en la rentabilidad de este tipo de proyectos. En un contexto en donde muchos de los objetos se producen industrialmente, la producción artesanal ha subsistido por distintas razones. Por ejemplo, porque las fábricas no pueden producir objetos que desempeñan un papel simbólico en las costumbres y rituales del pueblo; porque algunas artesanías no pueden ser industrializadas, o porque sencillamente el consumidor prefiere adquirir artesanías por su trabajo manual o artístico.

Entonces, la demanda de artesanías depende de factores muy concretos como el uso cotidiano de las comunidades productoras, el turismo, el comercio de artesanías o el coleccionismo de arte popular, por citar los más relevantes. Por otro lado, no se consideran productos de consumo masivo en gran medida por la propia naturaleza de su producción manual de pequeña escala.

Se cree que uno de los problemas principales del sector artesanal es el intermediarismo, ya que aprovechando la falta de canales de distribución, los intermediarios son los que se quedan con las mayores ganancias, dejando al productor prácticamente con un margen de ganancia muy estrecho.

No obstante, el problema es más complejo que esto y tiene diversas aristas. Una de ellas está asociada a las formas de producción y al hecho de no otorgar de inicio un valor económico al trabajo realizado para su elaboración. Otra, está relacionada con la ubicación geográfica de las localidades donde viven los artesanos, que suelen ser rurales y sin vías de comunicación eficientes, lo que dificulta las posibilidades de diversificar su mercado.

2.2 Desarticulación de mercados

Una parte importante de la producción artesanal, sobre todo en las comunidades indígenas, se destina al consumo interno. De manera que artesanos de distintas disciplinas se reúnen periódicamente, junto con otros productores locales, para intercambiar sus productos en los mercados regionales. El sistema regional de mercados constituye una red de intercambio donde los productores en la agricultura, ganadería, recolección, caza, pesca y artesanía, conforman una economía local que se complementación vendedores y productos ajenos a este ámbito.

A manera de ejemplo, en el cuadro siguiente se presentan algunos de los productos más representativos de origen precolonial que se siguen intercambiando entre las comunidades indígenas de México.

Como ya se había mencionado, muchos de los artesanos viven en zonas rurales poco comunicadas. De ahí que, la comercialización fuera de su ámbito tradicional de venta sea complicada si no se hace a través de un intermediario, cuyo negocio consiste en comprar a muy bajo costo los productos artesanales de manos de sus productores y revenderlos en otros mercados con un porcentaje importante de ganancia.

En algunos casos, son grupos de artesanos quienes acaparan la producción de toda una comunidad para comercializarla a través de redes establecidas. En estos casos, pueden generarse algunos esquemas de colaboración cuando el trabajo se hace por encargo y se proporcionan las materias primas. No obstante, quien acaba recibiendo el mayor porcentaje de ganancia es el acaparador.

En resumen, la gran mayoría de los artesanos se ven obligados a depender de los intermediarios o acaparadores debido a la falta de canales de distribución. Es una práctica común que los acaparadores compren la mercancía por adelantado y vendan las materias primas a los artesanos con la intención de asegurar tiempos de entrega y los volúmenes establecidos de cada producto. Sin embargo, son también ellos quienes determinan el precio que pagarán por las artesanías elaboradas. Desgraciadamente para muchos artesanos, un productor que no es seleccionado por los intermediarios, que son sus principales compradores, corre el riesgo de perder espacios de mercado y encarar rápidas y sucesivas reducciones en sus ventas (Hernández: 2002).

2.3 Valoración insuficiente de las artesanías

Una insuficiente valoración de las artesanías es una de las causas de que los artesanos en pobreza no puedan generar ingresos sostenibles con su venta.

En general, las artesanías mexicanas no se perciben como objetos costosos, por tanto el público que las consume está acostumbrado a pagar poco por objetos que, al mismo tiempo, puede considerar un legado cultural o un referente de identidad regional o nacional. Para entender este fenómeno, a continuación se exploran los distintos mercados que tienen las artesanías, los diferentes tipos de consumidores y la valoración que éstos hacen de las artesanías.

Una manera de clasificar los productos artesanales es a partir de los contextos en donde se consumen. En esta clasificación, por un lado se ubican las llamadas artesanías (típicas, tradicionales, indígenas, populares...) dirigidas al consumo turístico y, otras, al consumo popular, especialmente campesino. Por otro lado, existe una gama de productos relacionados con la vida cotidiana y que proceden de talleres de alfarería, zapatería, sastrería, carpintería, herrería, entre otros, que no necesariamente se asocian a un circuito turístico o al comercio cultural, sino más bien son objetos de consumo local. La frontera entre ambos tipos de consumo es flexible y permeable (Novelo: 2004).

La clasificación mencionada es un punto de partida para entender la valoración de los objetos artesanales en México, que en principio, puede ser de dos formas: como objeto de valor cultural, tradicional, o como un objeto de uso cotidiano para satisfacer alguna necesidad, incluso la estética.

En su artículo “Ser indio, artista y artesano en México”, Victoria Novelo sostiene que las valoraciones son formas de apreciación, que a su vez son formas culturales. Para algunos, la forma de producción artesanal es un atraso que debería ser eliminado. No obstante, los avances tecnológicos no son accesibles para todos y el hecho de que existan no implica que todos los productos que se consumen deban ser creados de forma industrial (Novelo: 2002). Un mayor conocimiento técnico no se contrapone al trabajo artesanal, en realidad ambas formas de producción coexisten y pueden complementarse.

Existe otra corriente que profesa su admiración por las artesanías y el arte popular, a lo que muchas veces confieren atributos de nacionalidad. Esta corriente ha sido encabezada sobre todo por los intelectuales, artistas plásticos y antropólogos, quienes han reconocido un legado indiscutible en la obras de los artesanos. Sin embargo, este discurso de admiración no ha sido suficiente para provocar un reconocimiento real de las artesanías, que podría reflejarse, por ejemplo, en el ingreso de las familias artesanas.

Para Novelo, la separación de los productores y sus obras en el terreno de la admiración tiene un ingrediente de discriminación cultural en la apreciación estética. Esto genera una gran contradicción: se otorga valor simbólico nacional a ciertos objetos, como expresión de una cultura, cuando sus autores no tienen las condiciones ni materiales ni artísticas para ejercer ni la libertad de creación artística, ni de decisión frente a sus obras (Novelo: 2002).

Vale la pena mencionar que si bien a través de la comercialización de productos artesanales indígenas se ha promovido que los artesanos continúen trabajando en su arte y manteniendo a sus familias, esto también ha generado pérdida de habilidades y patrones estéticos propios.

En estricto sentido, se ha trastocado la esencia de muchos trabajos artesanales en pos de algunas modas impuestas por la demanda y por la escala que algunas producciones exigen (Novelo: 2002).

2.4 Pérdida del oficio de artesano

El fenómeno de la desaparición paulatina del oficio del artesano es uno de los efectos de que los artesanos en pobreza no tengan las condiciones para generar ingresos sostenibles con su oficio. El hecho de que la producción artesanal no genere una ganancia constante que permita a los artesanos en pobreza mejorar sus condiciones de vida, es una de las razones por las que muchos de ellos han preferido dejar el oficio de artesano y dedicarse a actividades más rentables.

Por otro lado, algunos artesanos han tenido que modificar las técnicas tradicionales de producción en función de las demandas del mercado, fenómeno relacionado también con que los artesanos en pobreza buscan opciones para que su trabajo pueda generarles mayores ingresos. En algunos casos los cambios en la producción no modifican la esencia del trabajo artesanal, no obstante, en la mayoría de ellos se ha perdido mucha de la calidad que en un principio distinguía a las artesanías. El trabajo en serie con materias primas de baja calidad, demerita en muchos de los casos el trabajo artístico de los artesanos, además de que esta nueva forma de producción tampoco implica una mejoría en su nivel de ingresos.

Sobre todo entre los jóvenes, puede no ser muy atractivo continuar haciendo algo que no es redituable y que, viendo las duras condiciones de la artesanía tradicional, en particular el aprendizaje a veces es muy largo si se quiere alcanzar la maestría, prefieran buscar trabajo mejor pagado o menos exigente en las fábricas o las industrias de servicios.

Completando la idea anterior, en un documento de la UNESCO se menciona que, en muchas tradiciones artesanales hay “secretos del oficio” que no se deben enseñar a extraños y si a los miembros de la familia o de la comunidad no les interesa aprenderlos, esos conocimientos quizá desaparezcan, porque compartirlos con extraños sería vulnerar la tradición.

2.5 Deterioro de las condiciones de salud

El deterioro de las condiciones de salud de los artesanos es un efecto del problema planteado en la medida que por sus condiciones de pobreza y falta de información, continúan utilizando técnicas que ponen en riesgo su salud. Esta situación se agrava para muchos ellos que no cuentan con un programa de seguridad social y viven en localidades que no cuenta con la infraestructura básica en materia de salud.

Existe un caso representativo en el sector artesanal por el uso de una materia prima con altos niveles de toxicidad: los alfareros, han utilizado por años el óxido de plomo para esmaltar las piezas que confeccionan. El bruñido, como se conoce la técnica de hornear con óxido de plomo, da a las piezas de cerámica un brillo decorativo. Sin embargo, el uso de esta sustancia puede afectar de forma grave al sistema nervioso, e incluso puede ocasionar la muerte.

El riesgo de utilizar plomo en la elaboración de cerámica no sólo es para los artesanos y sus familias, sino también para las personas que usan las piezas de cerámica para cocinar o comer. En algunas comunidades de alfareros las prácticas de manejo y disposición del plomo están generando daños a las familias de estos productores, ya que, generalmente los talleres son parte de la misma casa, e incluso se comparte con áreas de cocina, comedor y patio donde los niños juegan y se alimentan.

Con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de Norteamérica (TLCAN) en 1994, México homologó sus normas sanitarias con EEUU y prohibió la presencia de plomo en todas las artesanías que pueden ser utilizadas en la alimentación. Sin embargo, muchos artesanos no se adaptaron a las normas, ya que no están obligados a vigilar estas medidas porque realizan sus ventas a pequeña escala, sin control sanitario y dentro del mercado nacional.

Desde hace también algunos años, se puso en práctica una nueva técnica de esmaltado en la cual se utiliza un esmalte alcalino hecho con boro¹², en lugar de plomo, que no tiene efectos nocivos para la salud y también da brillo a las piezas. A mediados del presente año y con la intención de promover el uso del esmalte libre de plomo en la alfarería vidriada tradicional y evitar riesgos a la salud de los artesanos y consumidores mexicanos, el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART) y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) acordaron generar acciones Elemento químico que se comporta como no metal. Es de color negro azabache a gris plateado con brillo metálico. Una forma de boro cristalino es rojo brillante. A menudo se encuentra combinado con otras sustancias formando compuestos llamados boratos. Entre los boratos más comunes están el ácido bórico, las sales de boratos y el óxido de boro. Que impulsen la adopción de técnicas que les permitan potenciar la comercialización de productos sanos y confiables.

Estas acciones contemplan sustituir el plomo soluble de los vidriados empleados en la alfarería de baja temperatura; adecuar los sistemas tradicionales de combustión por sistemas sustentables en beneficio del productor, sus familias y el equilibrio ecológico, y prevenir los riesgos por intoxicación de los consumidores de estos productos. La propuesta de ruta a seguir para las instituciones del sector artesanal y de salud de los tres órdenes de gobierno¹⁴ es una estrategia de sensibilización a los artesanos para la adopción del nuevo esmalte, en coordinación con el abasto y distribución de materiales cerámicos libres de plomo.

Respecto a la disponibilidad de servicios médicos para las comunidades rurales y de acuerdo con datos del Consejo Nacional de Población y de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, sólo 10,603 localidades rurales¹⁵, que representan 5.7% de las localidades menores de 2 500 habitantes, cuentan con el servicio de salud (García: 2008). Es en estas localidades donde habitan la mayoría de los artesanos de este país.

Por su parte, 72,390 localidades rurales se encuentran a menos de 2.5 km de una localidad que cuenta con el servicio, y en ellas residen 8.4 millones de personas. En el caso de las localidades que no cuentan con el servicio y se encuentran a más de 2.5 km de una localidad que sí lo tiene, se reportan cerca de 102 mil (el 55.1%) localidades rurales.

A pesar de que en su gran mayoría son localidades de una o dos viviendas, en ellas habitan 7.2 millones de personas (García: 2008).

2.6 Disminución o pérdida del patrimonio

La pérdida de patrimonio se relaciona con no poder generar recursos suficientes para sufragar gastos, especialmente imprevistos ante bajas en la actividad económica o la ocurrencia de desastres naturales. En este contexto, las personas se pueden ver en la necesidad de vender sus activos o una parte de ellos para generar un ingreso que les permita subsistir.

Este problema se vuelve más complejo por el hecho de que la venta total o parcial de las tierras de los pequeños productores coloca a sus propietarios en una posición más vulnerable porque los ingresos recibidos les permiten cubrir algunos gastos, pero difícilmente se pueden equiparar al valor productivo del patrimonio vendido.

Por otro lado, se hace evidente la falta de oportunidades que se ofrecen a los pequeños productores artesanales tanto para acceder a opciones de desarrollo tecnológico o esquemas de transferencia, como para ser asistidos en materia de competitividad.

Además, debido a la ubicación y lejanía de las comunidades donde habitan, muchas veces los artesanos no cuentan con información oportuna para la toma de decisiones sobre producción, precios, volúmenes de producción y mercados.

2.7 Transmisión intergeneracional de la pobreza

La falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo tienden a generar un círculo vicioso entre la población que vive en condiciones de pobreza. Debido a la falta de infraestructura y oportunidades la población rural en pobreza se ve inmersa en una serie de privaciones y riesgos, de ahí la importancia de generar alternativas que contribuyan generar nuevos escenarios y nuevas herramientas que permitan a los artesanos armar estrategias distintas que les permitan salir de la pobreza a partir de su trabajo.

Por otro lado, la desaparición de los oficios artesanales por no ser una actividad rentable no sólo tiene implicaciones económicas, sino culturales, ya que cuando se deja de ejecutar cierta práctica artesanal, con ello se pierden siglos de tradición y riqueza cultural.

Si no existen incentivos para poder seguir con el oficio dentro de la comunidad es difícil que se pueda continuar. De manera que con la pérdida de un oficio artesanal, también se empobrece culturalmente una comunidad.

Propuesta de profesionalización de los artesanos en San Juan Teotihuacan:

El presente modelo de profesionalización tiene como finalidad, hacer madurar al artesano para trabajar en comunidades artesanales que pueda apoyar en la exportación de sus productos.

Metodología:

El presente proyecto tiene las siguientes características:

Objetivo:

Establecer mecanismo de acompañamiento que permita al artesano de San Juan Teotihuacán, formarse como socio de una comunidad artesanal.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar las necesidades de los artesanos de la región de San Juan Teotihuacán.
- Establecer el perfil necesario para poder formar empresarios.
- Crear programas de capacitación para la formación.
- Establecer un centro de formación empresarial dependiente de la Presidencia Municipal de San Juan Teotihuacán.

Justificación:

El presente proyecto se presenta como una propuesta de alternativa a la problemática que viven actualmente los artesanos de la región, misma que se ve olvidada la actividad de artesanía por la falta de profesionalización en la misma.

Dicho proyecto se pretende aplicar en un trabajo no nada más de la Presidencia Municipal, sino también de las asociaciones que se encuentran en apoyo de buscar mejoras en el sector artesanal.

Metodología:

1. Diagnostico inicial: Todos estos datos se tienen que tomar en cuenta para el diagnostico de necesidades de los artesanos, en esta etapa se pretende conocer la situación actual de artesano, desde el punto de vista de un estudio socioeconómico, que permita identificar sus necesidades de carácter social, económicas, de salud.
2. En este paso se pretende analizar los datos arrojados del diagnostico, que permita ir definiendo los perfiles adecuados para la formación de equipos de trabajo.
3. En este paso se pretende establecer el mecanismo por el cual se formen los equipos de trabajo, cabe mencionar que se pretende hacer un programa piloto, donde permita visualizar que el artesano en equipo de trabajo, cual es su beneficio y hasta donde se pretende llegar en la formación de empresario.

4. Después de haber determinado el perfil, formado el equipo piloto, se determina elaborar los programas de capacitación, que serian en administración, costos, desarrollo de equipos de alto rendimiento, liderazgo y exportación, por decir algunos.
5. Establecer por parte del Municipio de San Juan Teotihuacán, un centro de formación empresarial, esto con la finalidad de orientar y asesorar a los artesanos permanentemente, es decir hasta que se determine que el grupo de artesanos formados, están en etapa de madurez para su funcionamiento.

Esta propuesta se hace en relación a la investigación de campo que se realizo con diferentes organismos del propio municipio, quiero agradecer a la Dirección de Desarrollo Económico, 3er Regidor de Fomento Artesanal del municipio de San Juan Teotihuacán y a la Asociación de Capacitación para los Pueblos, A.C.

2.8 Conclusiones

Una parte muy importante de los artesanos en México son también indígenas. La herencia cultural que se ha preservado a través de sus trabajos artesanales ha sido y es un referente de nuestro país a nivel internacional, y en el contexto nacional, las artesanías son y han sido símbolo de la identidad mexicana. No obstante, la gran mayoría de los autores de estas obras siguen viviendo en condiciones de pobreza, situación que no refleja el reconocimiento que se hace de ellos.

A lo largo del documento se delinear los problemas principales que enfrentan los artesanos en pobreza para generar recursos de manera sustentable a partir de sus oficios. Una de las características principales a tomar en cuenta para entender la lógica de la producción artesanal en México, es que muchas veces las artesanías no se producen con miras empresariales, sino como parte de una tradición que complementa la economía familiar a través del intercambio de productos y la venta al menudeo sólo para satisfacer necesidades muy básicas e inmediatas.

De ahí que, considerando la información recabada en este diagnóstico, y para concretar la intención de generar proyectos productivos artesanales se aconseja, en primera instancia, considerar los aspectos sociales y culturales asociados a las formas de producción artesanal. Éstos distan mucho de ser los mismos que constituyen la lógica empresarial occidental. En este sentido, la capacitación y el acompañamiento son herramientas fundamentales para consolidar proyectos exitosos.

Por otro lado, la falta de infraestructura en la mayoría de las localidades donde habitan los artesanos dificulta las posibilidades de adquirir materias primas y comercializar sus productos. El hecho de que muchos de los artesanos vivan en zonas marginadas que no disponen de servicios como salud y educación, los coloca en una situación vulnerable que influye sistemáticamente en la manera en que disponen de los escasos recursos que poseen, lo que origina una pérdida de su patrimonio, integrado de sus propiedades y delos recursos naturales disponibles.

Finalmente, la producción de artesanías no puede ser despojada de su bagaje cultural, porque ahí radica gran parte de su existencia y de su razón de ser, sin embargo, es preciso explorar y evaluar posibilidades que permitan hacer más rentable esta actividad.

En la propuesta del modelo de profesionalización, se busca que el artesano se desarrolle en este oficio, no solamente en lo referente a la producción, si no también en la parte de gestión del negocio, además de crear la cultura de trabajo en equipo, donde permita al artesano se dé cuenta que en este oficio no puede trabajar solo, que esos tiempos se terminaron y que en la actualidad los equipos de trabajo, es una alternativa para mantener, mejorar el oficio de artesanos que a la fecha se tiende a disminuir de una cultura mexicana.

La idea de intervenir en esta práctica cotidiana es con la intención no sólo de contribuir a que se mejoren las condiciones de vida de los artesanos por medio de nuevos instrumentos de producción, organización y comercialización, sino de fomentar la revaloración del trabajo artesanal entre la población en general. Esto con la finalidad de que además de los discursos, se promuevan acciones que se traduzcan en mayores ingresos para los artesanos, que hasta el día de hoy portan y difunden con su trabajo una parte importante de la historia de México.

2.9 Bibliografía

Bravo Marentes, C., (1999). Inventario nacional de especies vegetales y animales de uso artesanal. Asociación Mexicana de Arte y Cultura Popular A.C. Informe final snibconabio Proyecto No. J002. México D. F.

Conabio/pronatura/wwf/usaaid/tnc, (1997) Regiones prioritarias para la conservación. CONAPO. (2008) La situación demográfica en México 2008.

De la Paz Hernández, José et al. (2002) Canales de distribución y competitividad en artesanías. En Espiral. Vol. 9, Número 25. Universidad de Guadalajara. México.

Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Segundo trimestre de 2008.

FONART. (2009) Manual de diferenciación entre artesanía y manualidad. SEDESOL. México D.F.

García López, Juan Enrique. (2008) Grado de acceso geográfico a los servicios de salud. En La situación demográfica de México 2008. CONAPO. México D.F.

Lara Plata, Lucio. (1994) Pueblos indios y áreas naturales protegidas México. Instituto Nacional Indigenista.

Lugo-Morin, Diosey R. et al. (2008) Etnocompetitividad del sistema artesanal textil Mitla, el papel del territorio y la innovación. En Economía, Sociedad y Territorio. Vol. VIII, Número 028. El Colegio Mexiquense. Toluca, México.

Moreno Sánchez, Ana Rosa et al. (2008) Impactos sociales del cambio climático en México. INE-PNUD. México.

Novelo, Victoria. (2004) La fuerza del trabajo artesanal en la industria mexicana. Segundo Congreso Nacional de Historia Económica. La Historia Económica hoy, entre la Economía y la Historia. México D.F.

Novelo, Victoria. (2002) Ser indio, artista y artesano en México. En Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México.

PNUMA. SEMARNAT. INEGI. (2005). Iniciativa Latinoamericana y Caribeña para el Desarrollo Sostenible (ILAC). Indicadores de Seguimiento México.

Romeu, Emma. Palo Fierro: Madera del desierto. (1998) En Biodiversitas. Boletín bimestral de la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad. Año2, Número 9. México.

Toledo, Víctor M., (1997) "Una tipología ecológica-economía de productores rurales". En Economía Informa Núm. 243, México.

Turok Wallace, M., (1999). Conservación del palo fierro y su uso integral de maderas duras de Quintana Roo: Segunda Fase. Asociación Mexicana de Arte y Cultura.

Popular, A.C., Informe final SNIB-CONABIO proyecto No. J100. México D. F. (Edición digital: CONABIO 2006).

Zapata Martelo, Emma et al. (2007) Las artesanas, sus quehaceres en la organización y en el trabajo. En Ra Ximhai. Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo Sustentable. Vol. 3, Número 3. Universidad Indígena de México. México.

Macroproceso MoProSoft, una perspectiva de comunicación entre flujos de trabajo de procesos

José Pérez, Ángel Estrada y Mariela Pérez

J. Pérez, A. Estrada y M. Pérez

Universidad Tecnológica de Tula Tepeji, Av. Universidad Tecnológica No. 1000, C.P. 42830, El Carmen, Tula de Allende, Hidalgo, México

Universidad Tecnológica de Emiliano Zapata, Av. Universidad Tecnológica No.1, Col. Palo Escrito, C.P. 62760, Emiliano Zapata, Morelos.

jangel@utt.edu.mx

M. Ramos, V. Aguilera, (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

Nowadays software development processes impacting on the quality of the products they generate. The standard NMX-I-059-NYCE-2005, helps to Mexican Small and Medium Enterprises (SMEs) to improving their software development processes.

The advantages of this type of companies to get agile compression MoProSoft model, and achieve certification processes, has become a strategy for the managed and quality assurance of software products. However, the level of mastery and understanding of the model represents a challenge in SMEs and educational institutions who want to obtain certification of the standard mentioned above. Consequently it represents a high cost of external consulting for its implementation.

By the foregoing, the first part of this paper is focuses on the design and representation of a Macro-identification based on workflow MoProSoft model, in the second part of the development we are going to focus in the graphical modeling and workflow representation made by PERT diagrams.

3 Introducción

La presentación de esta propuesta tiene la finalidad por una parte de fortalecer las actividades de la red de colaboración entre la Universidad Tecnológica de Tula-Tepeji (UTTT) y la Universidad Tecnológica de Emiliano Zapata (UTEZ) formada en el 1er encuentro de la ECEST, así como a elevar de forma estructurada, consistente y amplía la calidad del Programa Educativo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TI), estas dos acciones a generado la motivante de desarrollar un proyecto entre ambas Instituciones basado en la amplia experiencia de la UTEZ adquirida en su acreditación de los niveles 1, 2 y 3 de la Norma de Moprosoft.

Así como, formar a nuestros alumnos y capacitar a nuestros docentes en un modelo basado en normas de calidad que nos permita desarrollar software apoyado en estándares y no improvisaciones.

Una de las principales problemáticas que presenta el Modelo consiste en percibir de forma global su representación, dificultando su comprensión global acerca de cómo los procesos se comunican o interrelacionan entre sí.

El objetivo de esta propuesta pretende dar a conocer a la industria mexicana de software el diseño de un instrumento y herramienta de apoyo para agilizar la comprensión global del modelo. En este documento se expone una metodología básica utilizada para el diseño del macroproceso de MoProSoft por procesos. Se presenta el diseño de un mapa del proceso identificado y relacionado por líneas de comunicación entre los nueve procesos que integran el modelo MoProSoft y la generación de ciclos de gestión mediante el uso de diagramas PERT.

El desarrollo de este documento mostrará en una primera parte una revisión del marco teórico del modelo la norma MoProSoft, Identificando las actividades, documentación de entradas y salidas de cada uno de los procesos, así mismo, se representaran los procesos utilizando el método en “En cascada”, proceso que facilitará el diseño y construcción del macroproceso, además contendrá información de una propuesta para estudios futuros de la norma.

3.1 Metodología de desarrollo

Enfoque basado en procesos en la norma ISO 9001:2000: La implementación de esta norma establece un enfoque basado en procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad orientada a la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

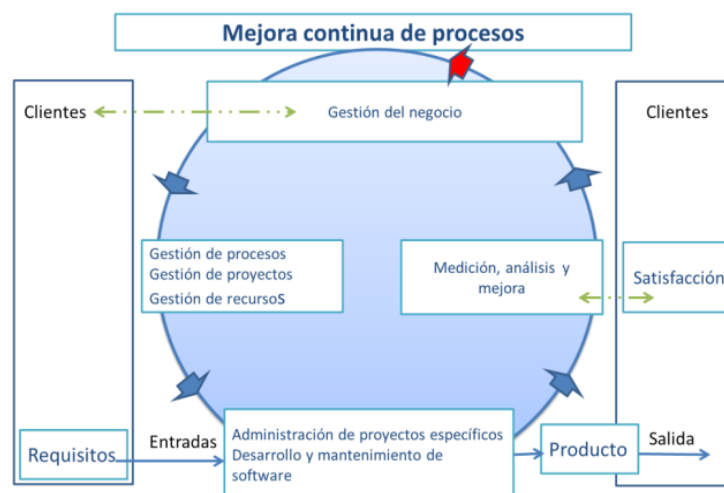
Cuando se adopta esta norma el enfoque, se enfatiza la importancia de:

- a) Comprender y cumplir con los requisitos del cliente.
- b) Considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) Obtener los resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) Mejorar continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

El énfasis del enfoque basado en procesos por estos aspectos es utilizado como punto de partida para justificar la estructura de la propia norma y para trasladar este enfoque a los requisitos de manera particular. De hecho, la trascendencia del enfoque basado en procesos en la norma es tan evidente que los propios contenidos se estructuran con este enfoque, lo que permite a su vez concebir y entender los requisitos de la norma vinculados entre sí.

La figura 3 muestra gráficamente los vínculos entre los procesos de la norma MoProSoft con un enfoque orientado al cliente y mejora continua en el desarrollo de software.

Figura 3 Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000 / Procesos del modelo MoProSoft



Esta estructura de procesos permite una clara orientación hacia el cliente, los cuales juegan un papel fundamental en el establecimiento de requisitos como elementos de entrada al Sistema de Gestión de la Calidad, al mismo tiempo que se resalta la importancia del seguimiento y la medición de la información relativa a la percepción del cliente acerca de cómo la organización cumple con sus requisitos.

Identificación y secuencia de los procesos. El mapa de procesos

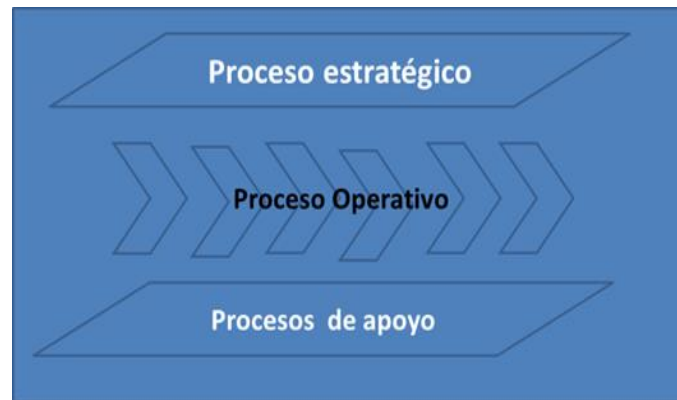
El primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en una organización, en el ámbito de un sistema de gestión, es precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura, pudiendo aplicar técnicas de lluvia de ideas o dinámicas de equipos de trabajo.

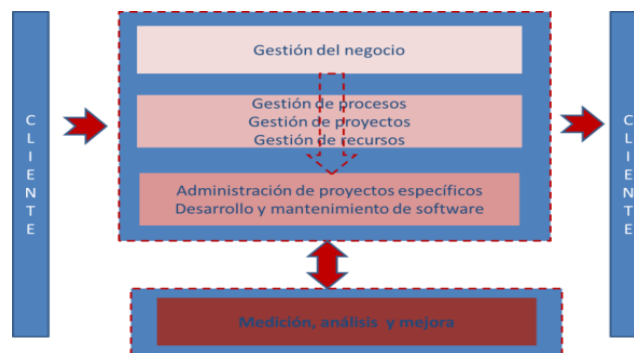
En cualquiera de los casos, es importante destacar la importancia de la implicación de los líderes de la organización para dirigir e impulsar la configuración de la estructura de procesos de la organización, así como para garantizar la alineación con la misión definida.

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos.

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, como se muestra en la figura 3.1, que viene a ser la representación gráfica de la estructura o categorías de procesos que conforman el sistema de gestión del modelo MoProSoft.

Figura 3.1 Categoría de procesos

El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Figura 3.2 Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos

Una organización puede elegir como modelo de agrupación que considere más adecuado, en la figura 3.2, se muestra el mapa de procesos definido por MoProSoft.

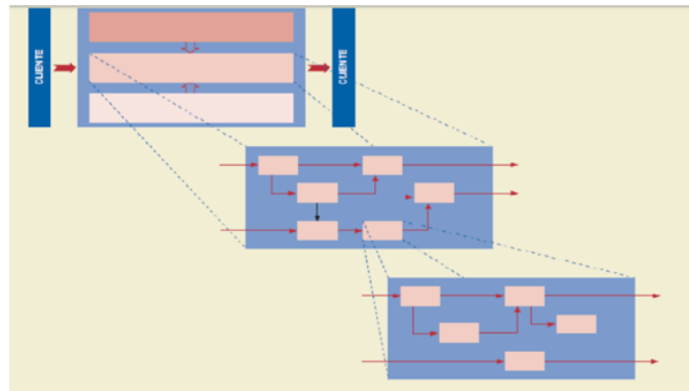
Considerando la agrupación elegida por la organización, el mapa de procesos debe incluir de manera particular los procesos identificados y seleccionados, planteándose la incorporación de dichos procesos en las agrupaciones definidas.

Para establecer adecuadamente las interrelaciones entre los procesos es fundamental reflexionar acerca de qué salidas produce cada proceso y hacia quién va, qué entradas necesita el proceso y de dónde vienen y qué recursos consume el proceso y de dónde proceden.

Las agrupaciones permiten una mayor representatividad de los mapas de procesos, y además facilita la interpretación de la secuencia e interacción entre los mismos, de hecho, se pueden entender como macro-procesos que incluyen dentro de sí otros procesos, denominarse como subprocesos, o procesos de 2º nivel).

En función del tamaño de la organización y/o la complejidad de las actividades, las agrupaciones y la cantidad de procesos serán diferentes. Si fuese necesario, se podrían emplear mapas de proceso “en cascada”, en soportes diferentes, pero vinculados entre sí, como se muestra la figura 3.3. No obstante, hay que tener cuidado cuando se utiliza este tipo de “representación en cascada”, ya que se puede caer en un exceso de documentación, que además puede dificultar la interpretación de los mapas.

Figura 3.3 Representación de procesos en cascada



3.2 Descripción del método de desarrollo del proyecto

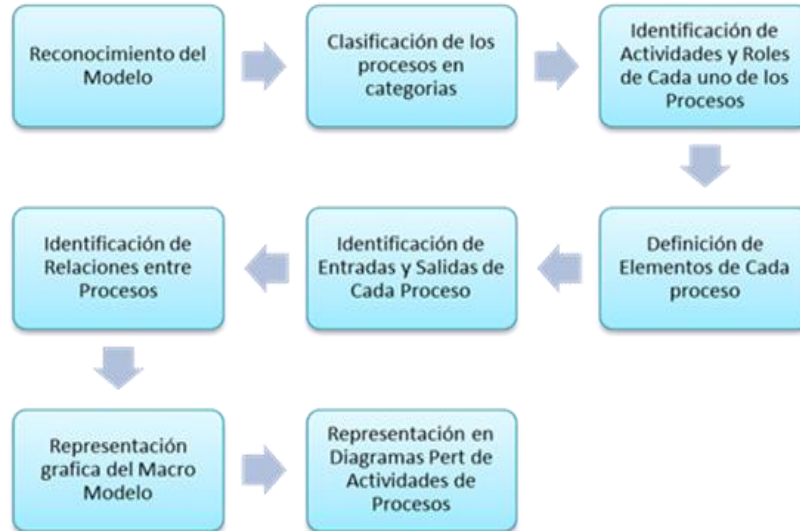
El diseño del Macroproceso de MoProSoft inicia con el estudio y análisis de la guía de gestión de procesos en la Norma ISO 9001:2000, la Norma NMX-I-059-NYCE-2005 y el Modelo de MoProSoft versión 1.3, versión coloreada. Esta revisión de la literatura permitió tener una identificación, conocimiento y comprensión de los antecedentes del modelo.

Con el propósito de gestionar cada proceso definido en la norma se utilizará el uso de plantillas que permiten de manera dinámica definir e identificar las entradas, actividades, recursos, responsables, documentos, registros salidas y la relación con otros procesos.

En una siguiente etapa se realizará la abstracción y representación los procesos usando los principios y técnicas de BMP (Business Process Modeling), representando las entradas, el proceso genérico, salidas e identificando y relacionando las salidas de un proceso que serían las entradas de otro proceso, ajustando los procesos de acuerdo a los resultados obtenidos, y por último

Como resultado final se realizará una representación de los flujos de trabajo mediante el uso de diagramas PERT, que mostrarán la secuencia o flujo de las actividades, documentos de entrada y salida de los ciclos de gestión de cada uno de los procesos. En la figura 3.4 se muestra el diagrama que marca las fases que se utilizarán en el desarrollo del proyecto.

Figura 3.4 Diagrama de Proceso de Desarrollo del Macro proceso



Esta propuesta de solución permitió comprender y conocer de manera específica todas las partes que conforman el modelo MoProSoft, descomponiendo y analizando cada una de sus partes, para al final estructurarlo de manera general y relacionada.

Diseño integral del Macroproceso de MoProSoft:

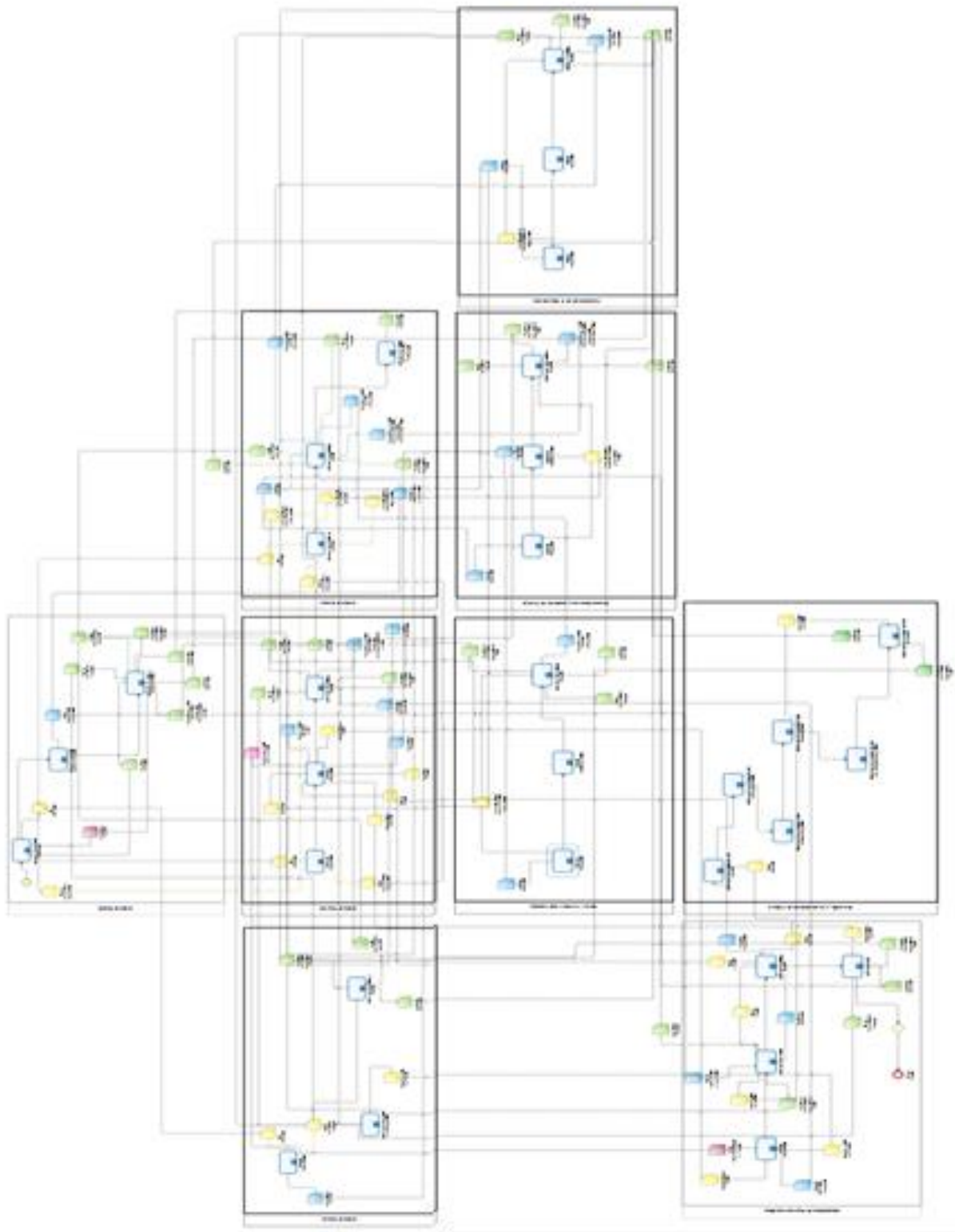
La gestión y mejora de procesos es uno de los pilares sobre los que descansa la gestión según los principios de Calidad Total. El diseño este macroproceso consiste en construir un proceso global de procesos del modelo MoProSoft, interrelacionados y rotulados como una sola unidad por la relación existente entre ellos.

El fin último de este trabajo es diseñar un macroproceso, que consiste en analizar como un todo los procesos fundamentales del modelo MoProSoft, Cualquier organización interesada en progresar y mantener su posición debe entender el concepto de macroproceso, ya que las organizaciones no son departamentos aislados, sino que se deberá trabajar de forma coordinada con los demás departamentos de la organización para alcanzar un desarrollo de calidad en la industria del software, además de dar cumplimiento a los requerimientos y solicitudes de los clientes.

Como resultado del mapeo de cada uno de los diagramas de flujo de los procesos del modelo MoProSoft, se logró diseñar el Macroproceso compuesto por las actividades de los procesos y su interrelación entre ellos.

Para llevar a cabo un proceso de recomendaciones y de mejora en los procesos en el desarrollo de Software, es conveniente analizar las interrelaciones entre los nueve procesos que conforman el modelo MoProSoft, en la figura 6 se muestra la integración y relación de los procesos de la norma MoProSoft.

Figura 3.5 Representación del Macroproceso del modelo MoProSoft



Diagramas PERT y flujos de trabajo de procesos

En todas las actividades del CDS-UTEZ se requiere de las funciones administrativas; es decir, de planeación, organización, coordinación, dirección y control, para lograr con eficiencia los objetivos de la organización.

El siguiente diagrama PERT muestran la secuencia lógica de la división del trabajo mediante una lista de actividades evitando la duplicidad, estos diagramas sirven de base a la organización como modelo para realizar un desarrollo objetivo y claro de sus etapas.

Es aplicable a la dirección, en cuanto a que proporciona información valiosa, al saber cuáles son las rutas críticas para la mejor toma de decisiones, referidas al ahorro de tiempo, de dinero, otros recursos, así como también en lo referente a la comunicación, motivación y supervisión de las actividades y del personal responsable.

Los diagramas PERT son un excelente elemento dentro de la función de control, especialmente en la etapa de medición de resultados, ayuda en la corrección y/o agilización para alcanzar dichos estándares y externa información valiosa en la etapa de retroalimentación al ser compatibles con los factores que comprenden el control (calidad, tiempo, costo).

En la figura 1.6 se representa el diagrama PERT a partir del plan Estratégico el cual inicia en la actividad GN.A1. “Planificación Estratégica” del Proceso perteneciente a la alta dirección “Gestión de Negocio”, se muestra detalladamente la ruta de las actividades que se tienen que seguir hasta cumplir con esta parte del ciclo de gestión.

Las actividades son las que aparecen de color naranja y los documentos generados (productos), son los que se encuentran entre las flechas, indicando entradas y salidas para cada actividad correspondiente.

El macro modelo inicia con la salida del “Plan estratégico” del proceso Gestión de Negocio dirigido hacia Gestión de Procesos, Gestión de Proyectos y Gestión de Recursos.

Esta propuesta será utilizada como un instrumento para capacitar al nuevo personal de nuevo ingreso del centro de desarrollo generando una rápida identificación y comprensión del modelo de la norma MoProSoft.

El desarrollo de este proyecto ha permitido obtener una mayor comprensión de la modelo; resultado que permitirá a las organizaciones iniciar el desarrollo de proyectos de software y generar evidencias en búsqueda de una certificación de los niveles de la norma MoProSoft, este resultado tendría un impacto económico menor de consultaría externa.

3.4 Discusión

El desarrollo de este proyecto presentará una forma ágil para la comprensión del Modelo. Además de presentará una forma de como auxiliar y gestionar con efectividad sus procesos bajo la norma mexicana NMX-I-059-NYCE-2005.

El desarrollo de esta propuesta pretende identificar fortalezas y debilidades que presentan los diferentes procesos que integran el Modelo MoProSoft. Esta identificación se llevará a cabo mediante una representación gráfica y esquemática sobre las distintas relaciones que se presentan entre los procesos.

Este mecanismo también permitirá identificar el grado de madurez y mejora de los procesos acreditados, reconociendo las actividades frágiles, toma de acciones correctivas en las debilidades de los procesos encontrados, además de generar un plan de acción que asegure la calidad en el desarrollo y producción del software.

Igualmente se pretende que este mecanismo brinde un apoyo en las Instituciones educativas que realizan actividades de desarrollo de software y en las PyMes para que mejoren sus procesos y la calidad de software y en consecuencia la calidad de sus productos, mediante una definición correcta integración e interrelación de actividades.

3.5 Conclusiones

La principal aportación de esta investigación es conocer y familiarizarse con el modelo MoProSoft que servirá para futuras aplicaciones en diversos proyectos de desarrollo de software en las organizaciones. Iniciar un proceso de certificación, logrando la confianza de los clientes, o bien, como referencia para revisar, verificar, e identificar de una manera más ágil las partes vulnerables y mejoras en los procesos y por consecuencia encontrar vías de progreso en el desarrollo.

El método PERT, aporta al administrador, la herramienta que le permita planear en forma objetiva, sencilla y práctica, pero a la vez eficaz, todas y cada una de las actividades a realizar para conseguir éxito en los objetivos que pretende obtener toda empresa. Como trabajo futuro se propone la elaboración de un macro modelo más amplio adaptado a la organización de la institución, donde se desarrolle con más detalle las actividades para generar cada uno de los documentos que se han mencionado para todos los procesos del modelo MoProSoft ya que la presente investigación se enfoca sólo a las interrelaciones y, por tanto, no se tiene el mismo alcance de un diagnóstico detallado.

3.6 Referencias

Diario Oficial de la Federación. Secretaría de Gobernación. Pág. 40. México. Disponible en: http://www.gobernacion.gob.mx/dof/2005/agosto/dof_15-08-2005.pdf

Traducción certificada, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

Normalización y Certificación Electrónica, A. C. Tecnología de la Información – Software – Modelos de Proceso y Evaluación para Desarrollo y Mantenimiento de Software – Parte 01: Definición de conceptos y productos. NMX-I-059/01-NYCE-2005.

Oktaba, H. Modelo de Procesos para la Industria de Software, por niveles de capacidad de procesos. Versión 1.3. 2005. México.

Oktaba, H. “MoProSoft: A Software Process Model for Small Enterprises” Proc. of the First International Research Workshop for Process Improvement in Small Settings, Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, pp. 93-101, 2006.

Oktaba, H., Garcia, F., Piattini, M., Ruiz, F., Pino, F. & Alquicira, C. “Software Process Improvement: The Competisoft Project” Computer, 40(10): 21-28. 2007

Medición de la satisfacción de los servicios adicionales de la Universidad Tecnológica de Coahuila desde la perspectiva estudiantil

Lourdes Treviño

L. Treviño
Universidad Tecnológica de Coahuila, Av. Industria Metalúrgica # 2001 Parque Industrial Ramos Arizpe
Coah. Cp.25900
ltrevino@utc.edu.mx

M. Ramos, V. Aguilera, (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The present study is focused on measuring the satisfaction of the support services offered in the Universidad Tecnológica de Coahuila, most studies of satisfaction in universities are geared towards teaching, tutorial work and accompanying spinal cord in the process. In this case were constructs of facilities, service hours and service of the staff in the areas, the same general questions were made to measure satisfaction study in the institution and relation to registration fees related to the satisfaction of the service that is received.

It was an instrument with 25 variables related to the construct and 5 questions of classification, became a test of reliability that yielded the result of alpha of Cronbach 81, the survey was applied personally to 289 students of the 5 programs that are offered at the level of University senior technician, sample was driving a confidence level of 95% and a margin of error established by the researcher of 5%.

An exploratory, descriptive results analysis was done by age, sex and programs, and a bivariate correlation analysis.

4 Introducción

La Educación Superior Pública se compone de diversos subsistemas. En conjunto, el sistema de educación superior ofrece a los mexicanos distintas opciones de formación de acuerdo a sus intereses y objetivos profesionales. Dentro de estos subsistemas se encuentran los Institutos Tecnológicos, Educación Normal Superior, Universidades Públicas Estatales, Universidades Interculturales, Universidades Públicas Federales, Universidades Politécnicas, Centros Públicos de Investigación, Universidades Tecnológicas y otras instituciones públicas. En la educación superior de nuestro país así como a nivel mundial es imperante la medición de la satisfacción de los alumnos como clientes de dichas universidades debido a la gran competencia que hay entre éstas para matricular y mantener dicha matrícula.

Se han realizado diversos estudios de medición de la satisfacción del estudiantado a nivel internacional ya que en los últimos años esto ha representado un parámetro para incrementar el nivel de calidad de las instituciones.

En estudios realizados en la universidad de Puerto Rico (Blanco Gullermety, 2007) se han utilizado sistemáticamente para la medición de satisfacción del estudiantado los formularios de (Levitz) llamados "Inventario de la Satisfacción estudiantil" (The student satisfaction inventory). La prueba se compone de un sistema de escala de 12 variables que se evalúan con una escala de 7 rubros, las variables son: Efectividad de consejería académica: evalúa a los asesores y consejeros en cuanto a su conocimiento, competencia, disponibilidad y preocupación por el estudiante. Clima en el campus: evalúa cómo la institución promueve un sentido de orgullo y pertenencia. Servicios de apoyo: verifica la calidad de los programas de apoyo al estudiante. Preocupación por el individuo: verifica el compromiso con el estudiante como individuo. Efectividad institucional: mide la experiencia del estudiante y el currículo. Efectividad de admisión y ayudas financieras: mide la competitividad de los asesores de admisión con relación a las necesidades financieras del estudiante.

Efectividad de registro o matrícula: se verifica si el proceso es cómodo y efectivo.

Responsabilidad hacia la población diversa: se verifica el grado de compromiso con los estudiantes con impedimentos, a tiempo parcial y adultos.

Salud y seguridad: se mide el grado de seguridad y condiciones de salubridad ambientales.

Excelencia de servicio: mide la calidad de los servicios y preocupación por los estudiantes. Concentración hacia el estudiante: mide la actitud de la institución hacia el estudiante, que promueva que éstos se sientan valorados y bienvenidos. Vida en el campus y servicios: mide los servicios de tecnología, bibliotecas, tutorías y otros, que ayuden al estudiante a completar sus estudios.

A nivel nacional (Flores) realizaron un “ Estudio para medir la Satisfacción del estudiante como indicador de la calidad en las escuelas Normales del estado de Puebla”, dicho estudio presentaba una sección con información demográfica y la segunda sección se enfocaba a las variables como infraestructura, servicios de la institución, organización institucional, clima institucional, proceso enseñanza-aprendizaje, observación y práctica docente, logros personales y reconocimiento del éxito personal de los estudiantes y en la tercer sección se hacían cinco preguntas globales. Se aplicaron a una muestra de 1300 jóvenes. La validez y confiabilidad del instrumento utilizado arrojó un resultado de 0.98 en la prueba alpha de Cronbach.

(Salinas, 2008) realizaron un estudio sobre la “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad Autónoma de Tamaulipas” utilizaron el formato de (R, 1999) modificado y adecuado a su contexto universitario, enfocándose al factor del profesorado y planificación de la asignatura mostrándose un resultado de 0.95 en la prueba alpha de Cronbach, respecto a la satisfacción con la programación de la asignatura se evaluaron 11 elementos y se obtuvo un alfa de 0.83 y el tercer bloque fue la evaluación de la satisfacción general con la UAMAC (Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias).

4.1 Metodología

El estudio que se realizó fue descriptivo, considerando variables de servicio para ir formando el instrumento de acuerdo a las variables dependientes e independientes.

Operacionalización de variables:

Tabla 4

Variables independientes	Edad
	Sexo
	Empleo
	Carrera que cursan.

Tabla 4.1

Variables dependientes	Instalaciones: aulas, sanitarios, iluminación, ventilación, limpieza, biblioteca, laboratorios, conexión a internet, áreas deportivas.
	Servicio del personal: caja, prefectos, biblioteca, fotocopiado, médico
	Horarios: del servicio de biblioteca, caja, fotocopias y médico.

Se utilizará un método de muestreo probabilístico de uso con máxima varianza.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q} \quad (4)$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza en la población

p es la variable con la característica a seleccionar

q es la variable complemento de la característica de selección

N es el tamaño de la población

E es la precisión o el error muestral, designado por el investigador

$Z = 1.96$ para un nivel de confianza de 95% de la población

$E = 0.05$

Sustituyendo los datos anteriores en la fórmula se obtiene:

$$n = 3.84 * 1,161 * (0.50)(0.50) / 0.0025 * 1160 + 3.84(0.5)(0.5)$$

$$n = 3.84 * 1.161 * 0.25 / 0.0025 (1160) + 0.96$$

$$n = 1114.56 / 3.86$$

$$n = 288.74$$

El resultado indica que $n = 288.74$, es decir, las encuestas a realizar son 289 para el estudio en la Universidad Tecnológica de Coahuila campus Ramos Arizpe.

Tabla 4.2 Estratos

Carreras	Número de alumnos inscritos	Encuestados para sexo masculino	Encuestados para sexo femenino	Porcentaje con respecto al total de alumnos
DDN	227	15	41	19.55 %
PI	207	44	8	17.83%
QA	68	7	10	5.86 %
TIC	310	38	39	26.70 %
MT	349	80	7	30.06 %
TOT. ALUMNOS	1161	184	105	100 %

Fuente: elaboración propia

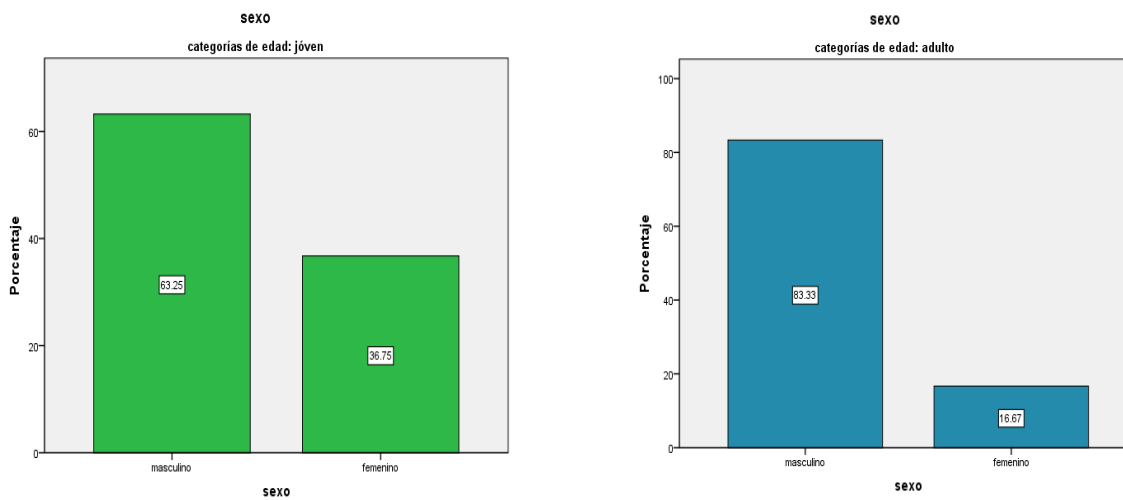
4.2 Método de recolección de datos

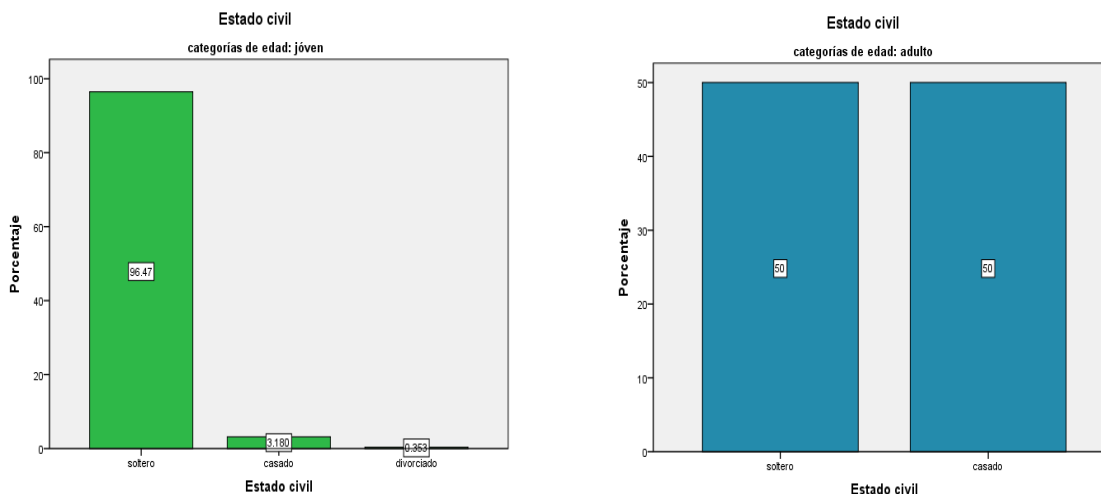
La recolección de datos para la presente investigación se realizó de la siguiente manera: Los cuestionarios a usuarios se aplicaron dentro del campus, en los edificios de cada carrera en el horario de clases para que los alumnos se encontraran dispuestos a participar en la investigación.

Se realizó una prueba piloto a 15 estudiantes para determinar la comprensión del instrumento, se realizaron cambios en la estructura y algunos términos que los alumnos no comprendieron fácilmente.

4.3 Resultados

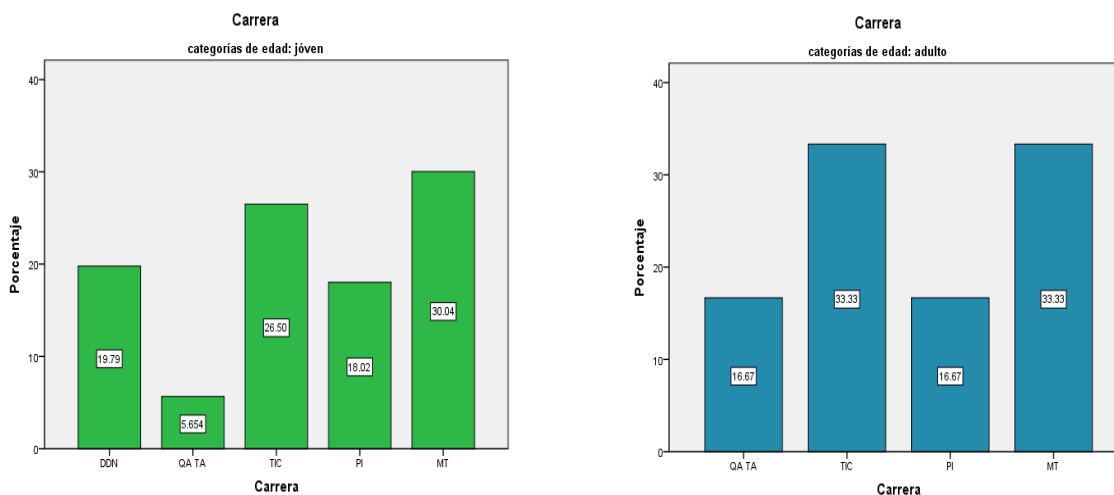
Grafico 4 Sexo por categoría de edad.



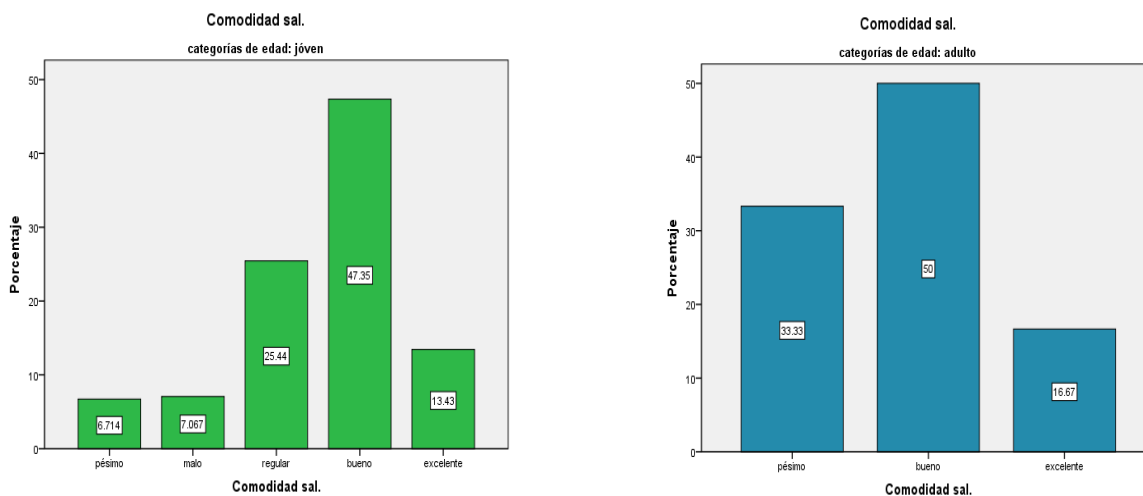


Estado civil por categoría de edad.

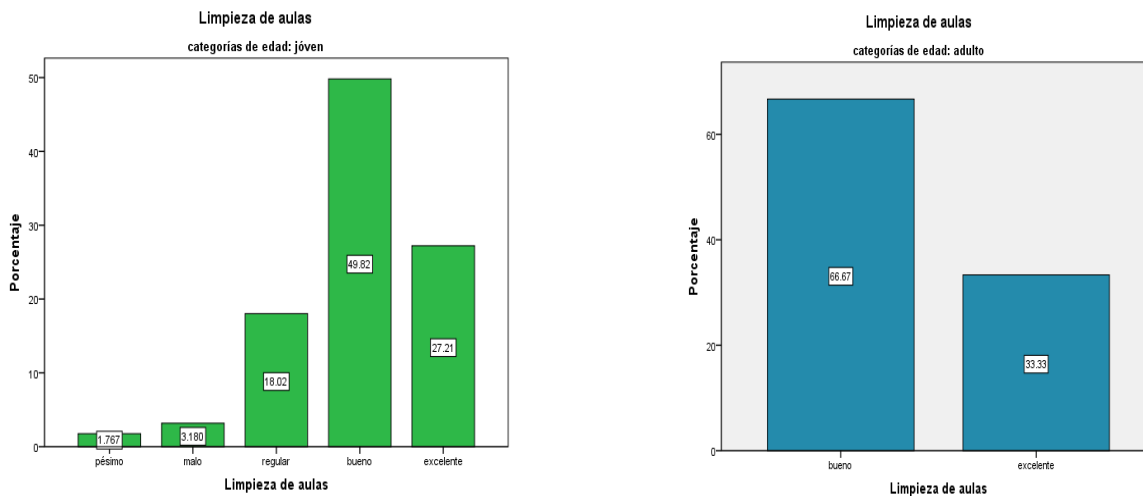
Se encontró en el gráfico 4.1 que los entrevistados de la categoría joven el 96.5% son solteros, en la categoría de adultos el 50% son solteros y el 50% son casados, lo que indica que más del 95% de los estudiantes de la categoría joven son solteros y el 50% de la categoría adultos son casados.

Gráfico 4.1 Carrera por categoría de edad

En el gráfico 4.1 se encontró que los jóvenes estudian principalmente en las carreras de mecatrónica 30%, tecnologías de la información 26.5% y desarrollo de negocios 19.8%; los adultos estudian las carreras de mecatrónica y tecnologías de la información, lo que indica que tanto jóvenes como adultos estudian mayormente en mecatrónica y tecnologías de la información.

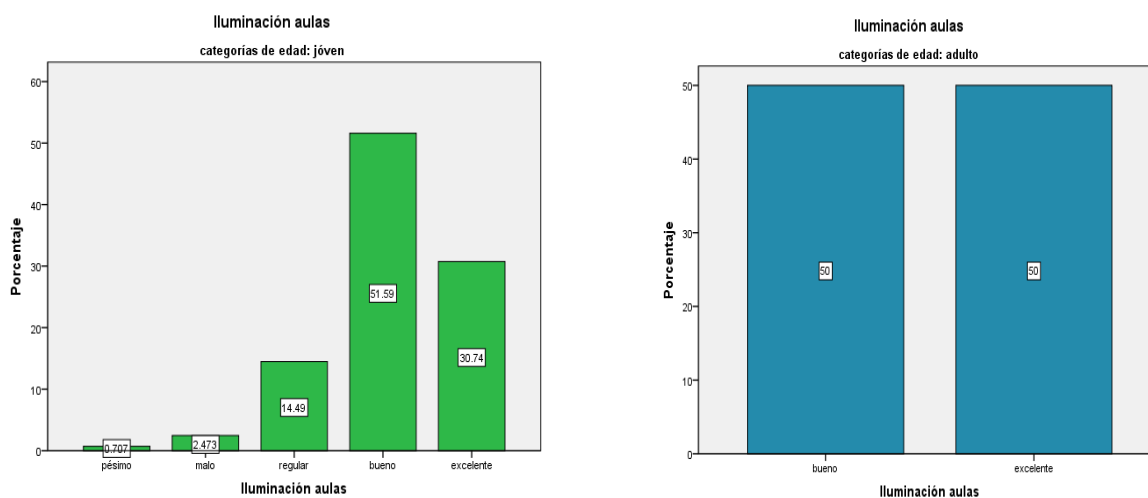
Gráfico 4.2 Comodidad salones por categoría de edad

Respecto a la evaluación de la comodidad en los salones, se encontró en el gráfico 4.2 que los estudiantes jóvenes la perciben 47.3% como buena y 25.4% como regular, en cuanto a los adultos la perciben 50% como buena y 33% como pésimo; lo que indica que los jóvenes están más satisfechos con la comodidad de los salones que los adultos.

Gráfico 4.3 Limpieza de aulas por categoría de edad

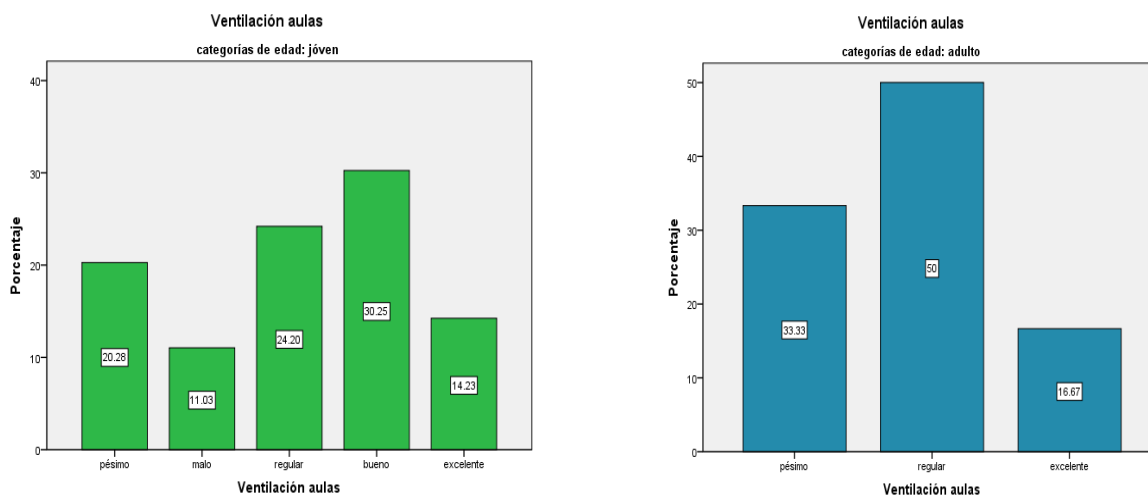
En el gráfico 4.3 se encontró que los jóvenes evalúan la limpieza de las aulas con 49.8% como buena, 27.2% como excelente, mientras que los adultos dan una calificación de buena 66.7% y excelente 33.3%, lo que indica que los adultos perciben mejor la limpieza de las aulas.

Grafico 4.4 Iluminación aulas por categoría de edad

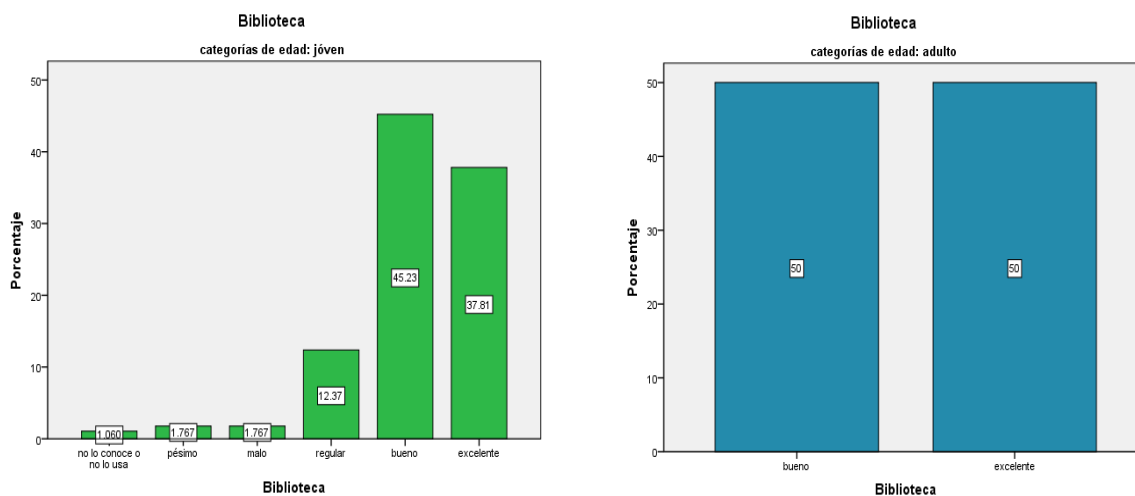


En el grafico 4.4 se encontró que los jóvenes evalúan la iluminación de las aulas con un 51.6% como buena y 30.7% como excelente, los adultos evaluaron con 50% como buena y 50% excelente, lo que indica que los adultos tienen una mejor percepción de la iluminación de los salones.

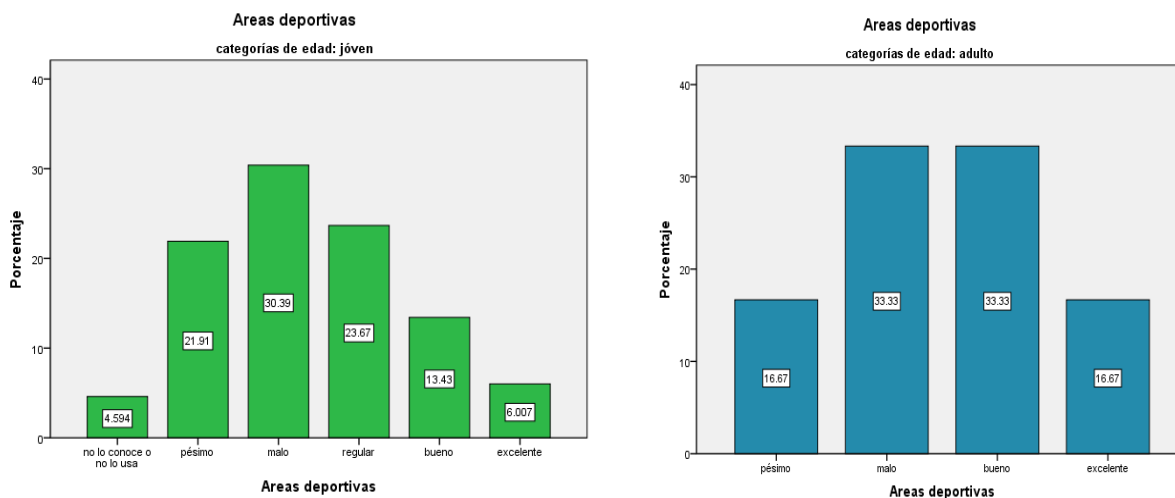
Grafico 4.5 Ventilación aulas por categoría de edad



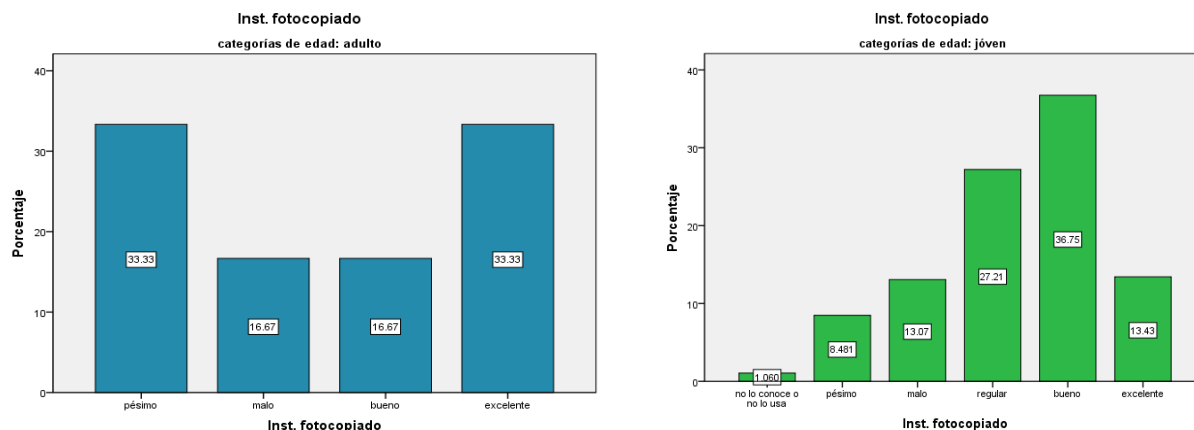
En cuanto a la ventilación de las aulas, se encontró en el grafico 4.5 que los jóvenes la evaluaron con un 30.2% como buena, 24.2% como regular y 20.3% como pésima, los adultos evaluaron con un 50% como regular y 33.3% como pésima, lo que indica que los adultos se encuentran más insatisfechos con la ventilación de los salones que los jóvenes.

Gráfico 4.6 Instalaciones de biblioteca por categoría de edad

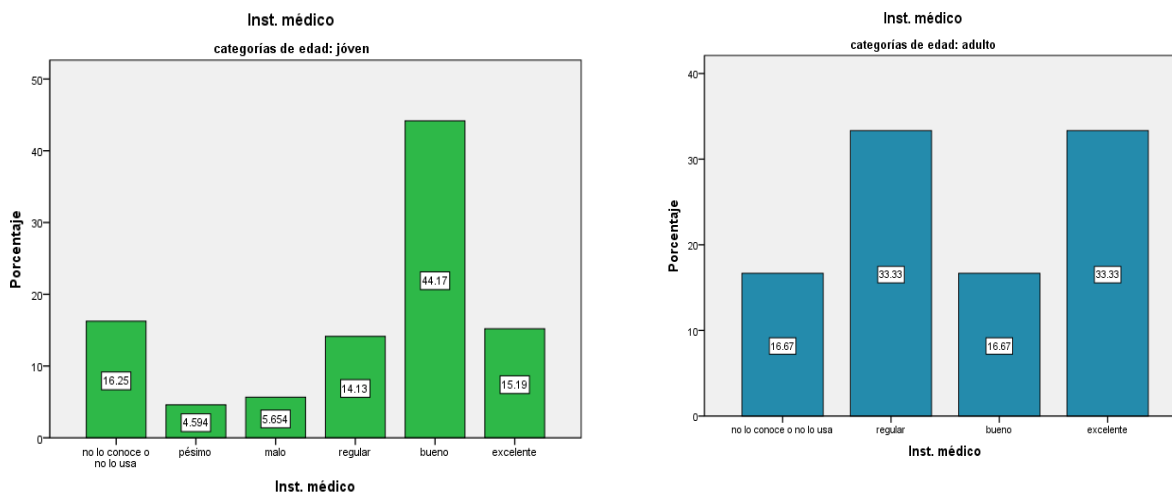
Se encontró en la figura 4.6 que los jóvenes evalúan las instalaciones de la biblioteca con un 45.2% como buenas y un 37.8% como excelentes, en cuanto a los adultos las evaluaron con 50% como buenas y 50% como excelentes, lo que indica que los adultos tienen una mejor percepción de las instalaciones de la biblioteca.

Gráfico 4.7 Áreas deportivas por categoría de edad

Se encontró en la figura 4.7 que los jóvenes evalúan las áreas deportivas de la universidad con 30.4% como malas, 23.7% regulares y 21.9% como pésimas, los adultos las evaluaron como malas 33.3%, buenas 33.3% y excelentes 16.7%, lo que indica que más del 50% de los jóvenes percibe de manera negativa las instalaciones deportivas, mientras que más del 50% de los adultos las perciben de manera positiva.

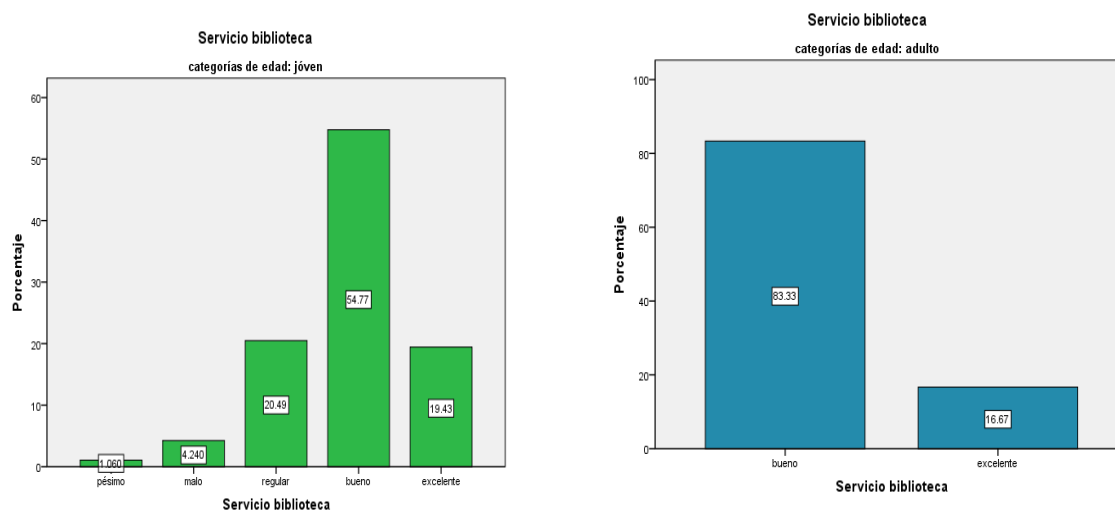
Grafico 4.8 Instalaciones de fotocopiado por categoría de edad

Al evaluar las instalaciones de fotocopiado se encontró en el grafico 4.8 que los jóvenes respondieron que son buenas con un 36.7%, regulares 27.2% y excelentes 13.4%, los adultos evaluaron con 33.3% como excelentes, otro 33.3% como pésimas y 16.7% como bueno, lo que indica que los jóvenes perciben ligeramente más alto las instalaciones de fotocopiado.

Grafico 4.9 Instalaciones del servicio médico por categoría de edad

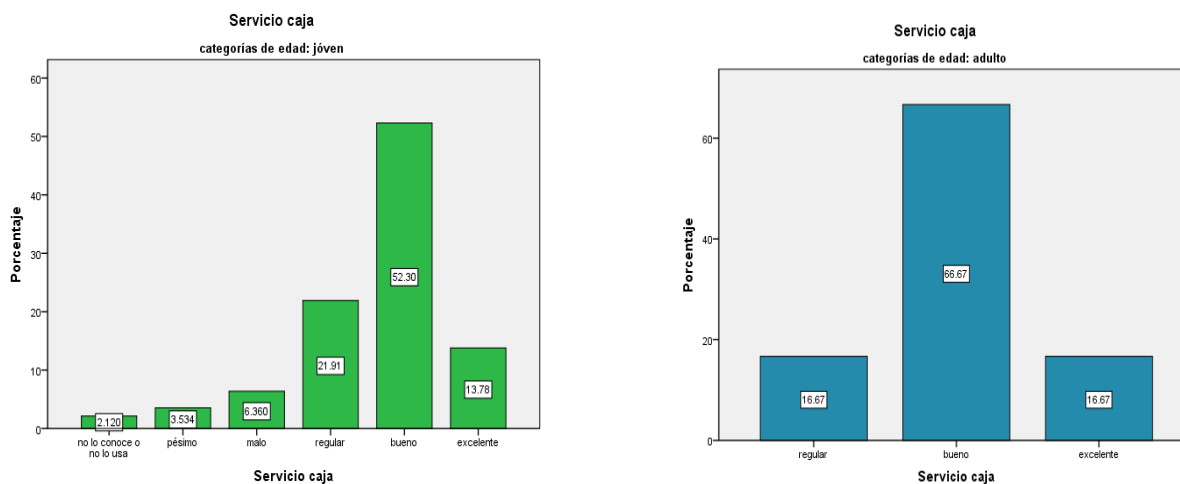
Se encontró en el grafico 4.9 que los jóvenes evalúan las instalaciones del servicio médico como buenas 44.2%, excelentes 15.2% y dicen no conocerlas o no utilizarlas el 16.3%, los adultos las evalúan como excelentes 33.3%, regulares 33.3%, buenas 16.7% y 16.7% respondió no conocerlas o no utilizarlas, lo que indica que los adultos perciben una imagen más positiva de las instalaciones del servicio médico.

Grafico 4.10 Servicio y atención del personal de biblioteca por categoría de edad



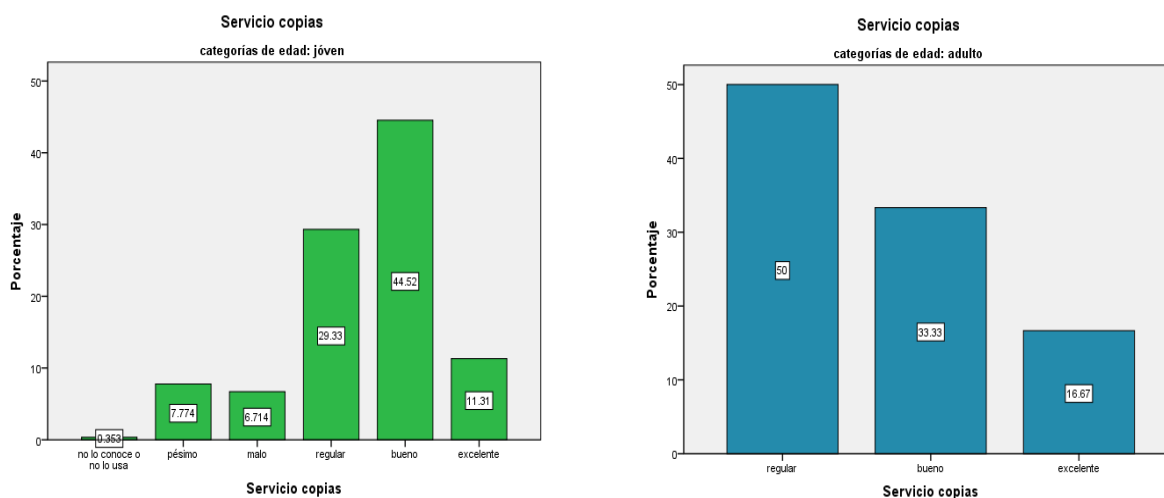
En el grafico 4.10 se encontró que los alumnos jóvenes evaluaron el servicio del personal de biblioteca como bueno 54.8%, regular 20.5% y excelente 19.4%, los adultos entrevistados respondieron 83.3% que es bueno y 16.7% que es regular, lo que indica que los adultos perciben mejor el servicio del personal de biblioteca que los jóvenes.

Grafico 4.11 Servicio y atención del personal de caja por categoría de edad.



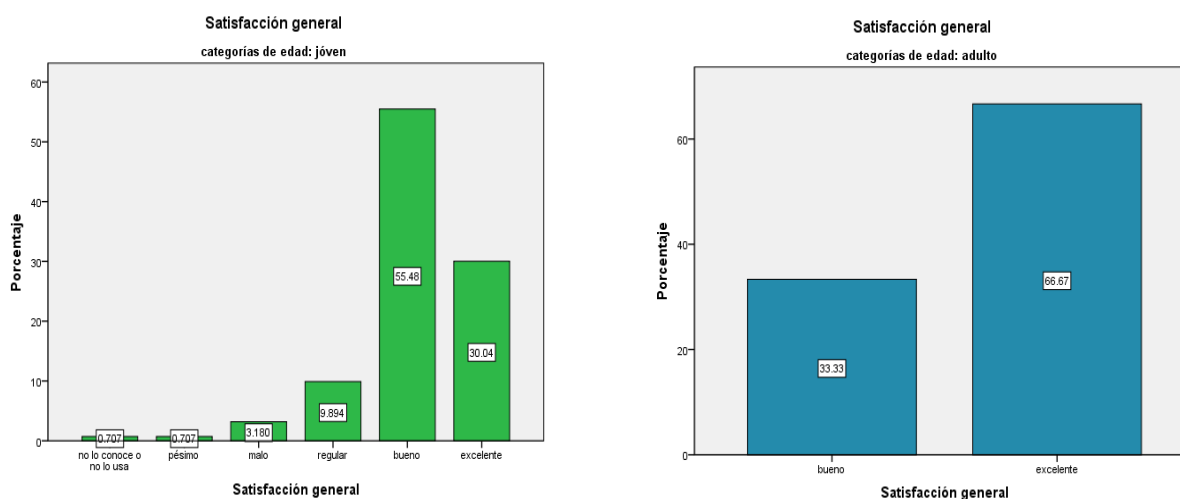
En la evaluación del servicio y atención del personal de caja se encontró en el grafico 4.11 que los jóvenes lo evalúan con 52.3% como bueno y 21.9% como regular, los adultos evaluaron 66.7% como bueno y 16.7% como excelente, lo que indica que los adultos se muestran más satisfechos con el servicio y atención del personal de caja que los jóvenes.

Grafico 4.12 Servicio del personal de copias por categoría de edad



Al evaluar el servicio del personal de fotocopiado se encontró en el grafico 4.12 que los jóvenes evaluaron como bueno con 44.5%, y regular con 29.3%, los adultos en cambio respondieron 50% que es regular y 33.3% que es bueno, lo que indica que los jóvenes están relativamente más satisfechos con el servicio del personal de fotocopiado que los adultos.

Grafico 4.13 Satisfacción general de estudiar en la UTC por categoría de edad



En la figura 4.13 se encontró que los jóvenes consideraron la satisfacción general de estudiar en la UTC en un 55.5% como buena y 30% como excelente, los adultos la perciben con 66.7% como excelente y 33.3% como buena, lo que indica que los adultos se encuentran en general más satisfechos de estudiar en la UTC que los jóvenes.

4.4 Discusión y conclusiones

En el estudio se logró medir la satisfacción de los servicios de apoyo en la Universidad Tecnológica de Coahuila se entrevistó a una muestra compuesta en su mayoría por hombres solteros, la mayoría de los estudiantes cursan las carreras de Mecatrónica y Tecnologías de la información.

La mayoría de los encuestados respondieron tener un buen nivel de satisfacción al estudiar en la UTC, el 95% de los entrevistados recomendaría a sus amigos y familiares estudiar en la Institución y planean continuar sus estudios a nivel de licenciatura o ingeniería.

Los jóvenes están más satisfechos con la comodidad de los salones, las instalaciones de fotocopiado, el servicio del personal de fotocopiado que los adultos. Se encontró que hay un grado de insatisfacción al recibirse respuestas como regulares malos y pésimo en estos ítems.

Los adultos perciben mejor la limpieza, la iluminación y la ventilación de los salones, el funcionamiento de los sanitarios, las instalaciones de la biblioteca, la cantidad de libros para consulta, la conexión a internet, las instalaciones del servicio médico; el servicio del personal de biblioteca, de caja, de prefectos y personal médico, el horario de caja que los jóvenes entrevistados.

Más del 50% de los jóvenes está insatisfecho con las instalaciones deportivas, mientras que más del 50% de los adultos las perciben de manera positiva.

Jóvenes y adultos evalúan como bueno el servicio del personal médico, los horarios de biblioteca, fotocopiado y del servicio médico.

Los adultos en general están más satisfechos de estudiar en la UTC que los jóvenes, el 95% de los jóvenes y el 100% de los adultos recomendarían a amigos y familiares estudiar en la UTC.

Los jóvenes tienen mayor intención de continuar sus estudios a nivel licenciatura o ingeniería que los adultos.

Al analizar las variables por sexo de los entrevistados se encontró que la mayoría de los estudiantes del sexo masculino cursan sus estudios en las carreras de Mecatrónica y Procesos Industriales y las mujeres cursan sus estudios en las carreras de Desarrollo de Negocios y Tecnologías de la información. Las mujeres perciben ligeramente más alta la comodidad de las aulas, las instalaciones de biblioteca, de fotocopiado, del servicio médico, los laboratorios especializados; el servicio y atención del personal de caja, de prefectos, de fotocopiado y del personal médico; el horario de caja y del servicio médico que los entrevistados de sexo masculino. Las mujeres respondieron estar más satisfechas con las cuotas de inscripción respecto al servicio que reciben al igual que en la satisfacción general de estudiar en la UTC.

Los hombres evalúan ligeramente más alto la limpieza, la iluminación y la ventilación de las aulas, el servicio y atención del personal de biblioteca, el horario de biblioteca, y del servicio de fotocopiado.

Hombres y mujeres recomendarían a amigos y familiares estudiar en la UTC y planean continuar sus estudios a nivel licenciatura o ingeniería. Las mujeres perciben más adecuadas las instalaciones deportivas que los hombres.

Más del 94% de los entrevistados de las diversas carreras son jóvenes, solteros y no trabajan; la mayoría de las mujeres cursan la carrera de Desarrollo de negocios y Química ambiental, la carrera que es más equilibrada por género es Tecnologías de la información y las carreras predominantes del sexo masculino son Procesos Industriales y Mecatrónica.

Los alumnos de Procesos Industriales evalúan más alto la comodidad, la limpieza, la iluminación, la ventilación de las aulas, perciben más alto el servicio y atención del prefecto.

Los alumnos de Mecatrónica evaluaron más baja la comodidad de las aulas, evalúan mejor las instalaciones de los laboratorios especializados y el servicio del personal de biblioteca y el de caja.

Los alumnos de la carrera de Química ambiental son los menos satisfechos con la iluminación de las aulas, perciben como regulares las instalaciones de fotocopiado, evaluaron más bajo el servicio del personal de caja y su horario y son los que en menor proporción recomendarían a amigos y familiares estudiar en la UTC.

Los alumnos de Tecnologías de la información se encuentran más satisfechos con la ventilación de las aulas y con la limpieza de éstas.

La mayoría de los alumnos de todas las carreras perciben como buenas las instalaciones de la biblioteca y la variedad de libros, se encuentran satisfechos con las instalaciones del servicio de fotocopiado a excepción de los alumnos de Química ambiental; también opinaron que están satisfechos con las instalaciones del servicio médico y de los laboratorios, el servicio del personal de caja, de biblioteca, prefectos, personal de fotocopiado y personal médico; están satisfechos con los horarios de biblioteca, fotocopiado, servicio médico y caja y su satisfacción en general de estudiar en la UTC es buena, más del 90% si recomendaría a amigos y familiares estudiar en la institución.

Los alumnos de Desarrollo de negocios evalúan las instalaciones de biblioteca mejor que los demás.

Los alumnos de todas las carreras se encuentran insatisfechos con las instalaciones deportivas a excepción de los de Procesos Industriales, que la perciben como regulares.

4.5 Referencias

Blanco Gullermety, B. P. (2007). "Medición de la satisfacción del estudiantado".

Flores, G. y. "Estudio para medir la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad en las escuelas Normales del estado de Puebla".

Levitz, N. " Inventario de la satisfacción estudiantil" (The student satisfaction inventory).

R, P. C. (1999). "Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados del análisis exploratorio en la escuela universitaria de Estudios Empresariales de la universidad de Sevilla".

Salinas, M. y. (2008). "Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas".

Medir la innovación tecnológica y desarrollo de negocios de empresarios de ciudad Netzahualcóyotl

Jacqueline Martínez, Pablo Gutiérrez, Eugenia Martínez y Verónica Hernández

J. Martínez, P. Gutiérrez, E. Martínez y V. Hernández
Universidad Tecnológica de Netzahualcóyotl, Circuito Universidad Tecnológica S/n Col. Benito Juárez,
Netzahualcóyotl, Estado de México C.P. 57000

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This study consisted of a questionnaire to measure technological innovation and aimed at entrepreneurs of Ciudad Nezahualcóyotl business development based on a survey applied to 253 entrepreneurs of the municipality. The instrument contains 10 items, was designed and validated by 10 researchers in each of the areas, obtaining a reliability of 90%. According to the diagnosis made by the CA 'Entrepreneurs and entrepreneurs' is intended to meet the needs identified by the instrument applied to three economic sectors (Industrial, commercial, and services) are given the results. and expected results for the support of a center of technological innovation and business development for entrepreneurs and entrepreneurs of Ciudad Nezahualcoyotl (CITYDEN) which consists in turning the MIPYME's into profitable and which are at the forefront of technological growth offering them solutions to their problems with projects and systems according to their needs, since based on the experience and the research is to develop an educational computer policyfocused entrepreneurs who develop their skills for learning to learn through the use of information and communication technologies and strengthening the research and scientific development.

- It points out the techniques and tools that will be used to provide solution to the problems of SMEs, being the following:
- Software for comprehensive management developed by the CITYDEN for the control of MSMEs.
- ERP software for SMEs in SAS (software rental service) made in the CITYDEN.
- Implementation of ERP systems by third parties, for SMEs and government sector.
- Business training in the public and private sectors.
- Development of information technologies

He was a comparative with other cluster and held a quote than is required to start up Center and establish the viability of this and be able to be inserted into a labor market with the advantage of learning and participate in real projects, plus be benefited 3500 entrepreneurs of the municipality, being the second municipality of the State of Mexico with more companies with this amount.

This project is proposed in ciudad Nezahualcóyotl since the municipality primarily based its economic activity in the services sector and so essential to the MIPYME's therefore the profitability of these companies, they support the well-being of the families who inhabit this region and even municipalities such as Chimalhuacan and Texcoco, also is the 11.2% of the entities in the State of Mexico, these companies collect a total of 184, 160 inhabitants of 17, 531 inhabitants of this municipality.

5 Introducción

La falta de educación es una barrera para el desarrollo productivo del país ya que limita la capacidad de la población para comunicarse de una manera eficiente, trabajar en equipo, resolver problemas, usar efectivamente las tecnologías de la información para adoptar procesos y tecnologías superiores, así como para comprender el entorno en el que vivimos y poder innovar.¹ La falta de capital humano no es sólo un reflejo de un sistema de educación deficiente, también es el resultado de una vinculación inadecuada entre los sectores educativo, empresarial y social. Por ello, en México se debe proveer a nuestra población con la más alta plataforma para el desarrollo de sus habilidades. A diferencia de otras generaciones, los jóvenes y empresarios tienen a la mano el acceso a una gran cantidad de información. Sin embargo, en ocasiones carecen de las herramientas o de las habilidades para procesarla de manera efectiva y extraer lo que será útil o importante. Nuestros jóvenes y empresarios requieren un camino claro para insertarse en la vida productiva. La dinámica de avance tecnológico y la globalización demandan jóvenes y empresarios capaces de innovar. Ante esta coyuntura, la educación deberá estar en estrecha vinculación con la investigación y con la vida productiva del país. En este sentido, se debe incrementar el nivel de inversión –pública y privada– en ciencia y tecnología, así como su efectividad. El reto es hacer de México una dinámica y fortalecida Sociedad del Conocimiento.²

El crecimiento y el desarrollo surgen de abajo hacia arriba, cuando cada persona, cada empresa y cada actor de nuestra sociedad son capaces de lograr su mayor contribución. Para lograr lo anterior, se establecen como objetivos del presente estudio:

Objetivo General: Medir la Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios de los Empresarios de Ciudad de Nezahualcóyotl para desarrollar una política informática educativa, enfocada a los empresarios que desarrollen sus capacidades para aprender a aprender mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y fortalecer la investigación y el desarrollo científico.

Objetivos Específicos: Identificar las necesidades de las áreas funcionales que requieren de recursos y tecnologías informáticas.

Medir los recursos y software en el empleo de las tecnologías informáticas de las MIPYME's de Ciudad Nezahualcóyotl.

Diseñar e implementar sistemas de información que resuelvan las necesidades del sector empresarial, para ser vista en forma integral en el sector privado y/o público.

¹ Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 pág.

² Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 pág.

Crear un centro de asesoría y consultoría con la finalidad de apoyar e impulsar a los MIPyME's en su desarrollo.

Desarrollar soluciones a MIPyMes en Ciudad Nezahualcóyotl.

Desarrollar Software Empresariales para MIPyME's de la región.

Lograr obtener los apoyos para la infraestructura del Centro de Innovación Tecnológica y Desarrollo de negocios (CITYDEN).

Asimismo, se presentan la metodología y resultados de la medición de la Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios (CITYDEN) ya que de ella dependen las estrategias de mejora para el desarrollo de los negocios. Cuando la innovación y el desarrollo tecnológico se traducen en una mayor capacidad de las empresas para producir más con menos, o si los trabajadores que en ellas laboran se encuentran mejor capacitados.

Asimismo, la productividad de la economía en su conjunto aumentará si los factores de producción se emplearan en aquellas empresas o actividades más eficientes.

En las últimas décadas, la nación ha hecho importantes esfuerzos en esta materia, pero no a la velocidad que se requiere y con menor celeridad que otros países. La experiencia internacional muestra que para detonar el desarrollo en CTI es conveniente que la inversión en investigación científica y desarrollo experimental (IDE) sea superior o igual al 1% del PIB. En nuestro país, esta cifra alcanzó 0.5% del PIB en 2012, representando el nivel más bajo entre los miembros de la OCDE, e incluso fue menor al promedio latinoamericano.

Una de las características más notables del caso mexicano es la desvinculación entre los actores relacionados con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, y las actividades del sector empresarial. El 34% de los participantes de la Consulta Ciudadana coincide en la importancia de esta idea para el desarrollo del país. El sector empresarial históricamente ha contribuido poco a la inversión en investigación y desarrollo, situación contraria a la que se observa en otros países miembros de la OCDE, donde este sector aporta más del 50% de la inversión total en este rubro. Lo anterior es en parte resultado de la falta de vinculación del sector empresarial con los grupos y centros de investigación científica y tecnológica existentes en el país, así como por la falta de más centros de investigación privados. Si bien se han alcanzado importantes logros en algunas áreas (como biotecnología, medio ambiente, ingeniería, entre otras), un incremento de la inversión pública y privada debe ir de la mano con el fortalecimiento de los mecanismos de vinculación para traducirse en una mayor productividad. Es necesario alinear las visiones de todos los actores para que las empresas aprovechen las capacidades existentes en las instituciones de educación superior y centros públicos de investigación.

Finalmente, para hacer del desarrollo científico, tecnológico y la innovación pilares para el progreso económico y social sostenible, se requiere una sólida vinculación entre escuelas, universidades, centros de investigación y el sector privado. Además, se debe incrementar la inversión pública y promover la inversión privada en actividades de innovación y desarrollo. Los esfuerzos encaminados hacia la transferencia y aprovechamiento del conocimiento agregarán valor a los productos y servicios mexicanos, además de potenciar la competitividad de la mano de obra nacional.

5.1 Método

Este apartado describe el método desarrollado en el trabajo de investigación. Primero, se presentan los integrantes de CA que colaboraron en el desarrollo del trabajo en sus diferentes etapas, expertos en las temáticas relacionadas con innovación tecnológica y negocios se construye un instrumento y se aplica a empresarios de Ciudad Nezahualcóyotl.

En segundo lugar se exponen las características del diseño de investigación, seguido por los materiales de apoyo y finalmente se detalla el procedimiento seguido en cada una de las etapas de la investigación, desde la operacionalización del constructo hasta el análisis para procesar los datos.

Se realizará un estudio no experimental, efectuando una investigación transeccional.

Los diseños de Investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Investigar los indicadores que forman la Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios. Se aplicará el método inductivo y se va a tomar una muestra para aplicar un cuestionario para medir la Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios con base en la opinión de los Empresarios de Ciudad Netzahualcóyotl.

Tipo de estudio: Para estudiar la innovación tecnológica en primera instancia se presentarán algún concepto de tecnología. Para Moreno (1985), la tecnología se entiende como el uso de conocimiento para producción de bienes o prestación de servicios.³Otro enfoque como el de Cordovez (1991)⁴ conciben la tecnología como el uso del conocimiento científico por una sociedad en un momento determinado para resolver problemas concretos relacionados con su desarrollo, con los medios a su disposición y de acuerdo con su cultura y escala de valores.

³ Moreno Posada, Felix (1985), Introducción al Desarrollo Tecnológico.

⁴ Cordovez, Monica (1991). Transfer of Technology to Latin America, The development of Indigenous Technology as the basis for Economic and Social Progress Cap 1.

Cordovez a su vez confronta la perspectiva tecnicista de la tecnología con la humanista.

Que concibe a la tecnología en términos de máquina o bienes tangibles, mientras el humanista la concibe como la transformación de objetos para el beneficio de la humanidad, e incorpora dos aspectos el primero la satisfacción de las necesidades de una comunidad y el segundo el incremento en el control que puede tener la comunidad sobre el medio ambiente.

Para efectos del presente trabajo se integrarán las perspectivas tecnicista y humanista de la tecnología.

La Innovación tecnológica como resultado tiene las siguientes características (Escorsa 2003):

- Carácter novedoso, ofrece nuevas formas de satisfacer necesidades.
- Supone la introducción de un cambio técnico en los productos o servicios.
- Proporciona una utilidad real o sentida, evidenciada en la sociedad en mejoras como más comodidad, confortabilidad, seguridad, energía, calidad o estética.

Innovación Tecnológica como proceso. Una de ellas es la de Sherman Gee que cita Escorsa (2003), y entiende la innovación como “el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que se comercialmente aceptado.”⁵

Diseño de la investigación: En el presente estudio se aplicó una encuesta descriptiva, siguiendo los criterios de clasificación de Méndez (2001).

Sus principales características serán: prospectivo, transversal y descriptivo y observacional. Es prospectivo porque la información se recogerá después de la planeación de la investigación.

Es transversal debido a que se aplicará en un solo momento el instrumento de medición. Se considera descriptivo, porque se contará con una población de empresarios de 41046 Fuente: Censos Económicos 2004. Disponible en: www.inegi.org, de la cual no existen hipótesis centrales. Con respecto a la interferencia del investigador.

⁵ Escorsa, P. (2003). Tecnología e Innovación en la Empresa. Ed. UPC pág. 20.

Instrumento: Con relación a la obtención de información de campo, esta va ser provista a través de una investigación directa de tipo cuantitativo, aplicando un cuestionario a los Empresarios de Ciudad Nezahualcóyotl.

Recolección de datos única. Identificar los empresarios que se encuentran en ciudad Nezahualcóyotl.

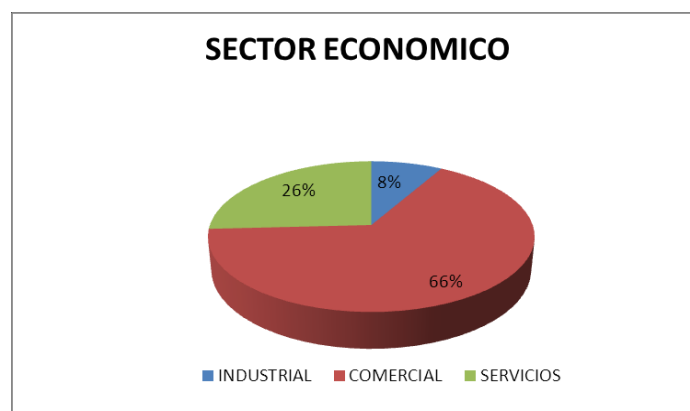
Ciudad	Empresarios	Muestra Representativa por sondeo
Nezahualcóyotl	41046	253

Fuente: Censos Económicos 2004. Disponible en: www.inegi.org

5.2 Resultados

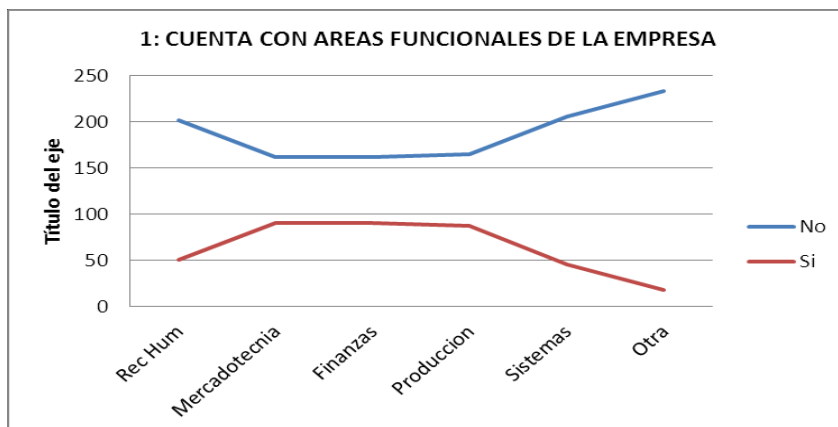
De acuerdo al diagnóstico realizado por el CA “Emprendedores y Empresarios” a través de un cuestionario aplicado a los empresarios del Municipio de Ciudad Nezahualcóyotl se pretende satisfacer las necesidades detectadas por dicho instrumento aplicado a tres sectores económicos (Industrial, comercial y servicios).

Grafico 5



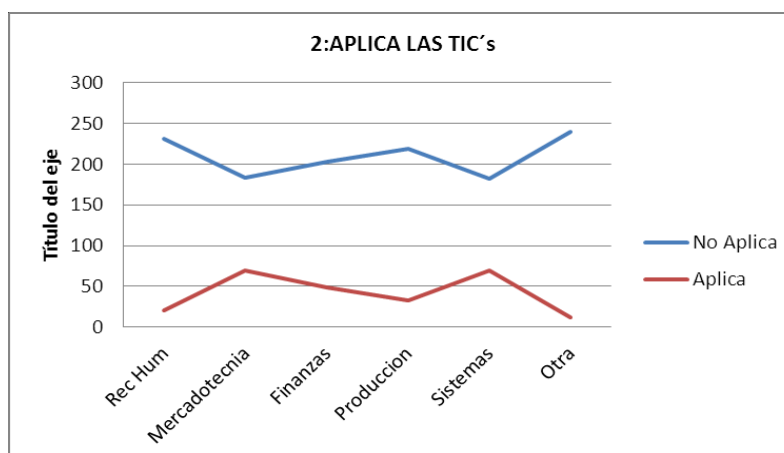
1.- No cuentan con áreas funcionales básicas de una empresa ya que sus funciones se realizan de manera empírica, por ello es necesario conformar un grupo de docentes interdisciplinario que trabajemos en las áreas de oportunidad para desarrollar herramientas, técnicas y metodologías aún costo menor y con la calidad requerida, que le ayuden a las MiPYME's a elevar su nivel de competitividad en el sector laboral generando un crecimiento sólido y sustentable en nuestro municipio, y así poder abatir los costos de las empresas.

Grafico 5.1



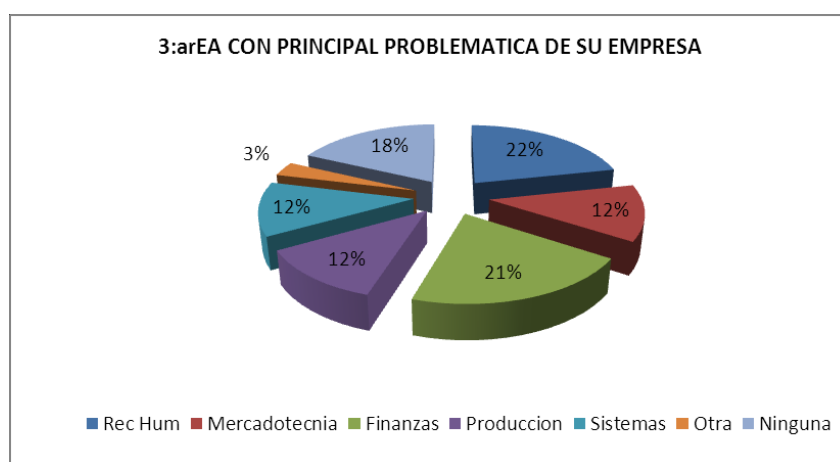
2.- La mayoría de los empresarios en ciudad Nezahualcóyotl no aplica el uso de tecnologías de información y comunicación TIC's, debido a que su costo ofrecido en el mercado es alto, el nivel de conocimientos es nulo, no hay una cultura informática ni organizacional, ya que la mayoría son empíricos, existe un gran desconocimiento de los beneficios y áreas de mejora continua con el uso de las TIC's. El nivel de adopción y desarrollo de tecnología depende, entre otros factores, de la rentabilidad de los proyectos de inversión y del nivel educativo de las personas. Sólo tiene sentido adquirir la tecnología más avanzada si puede recuperar la inversión y ésta puede ser utilizada por individuos suficientemente capacitados y flexibles. Asimismo, para desarrollar nuevas tecnologías es necesario contar con el personal docente capaz de innovar y mantener a la vanguardia a las MIPyMES en materia de tecnología que las haga más competitivas en el mundo laboral, a nivel nacional como internacional.

Grafico 5.2



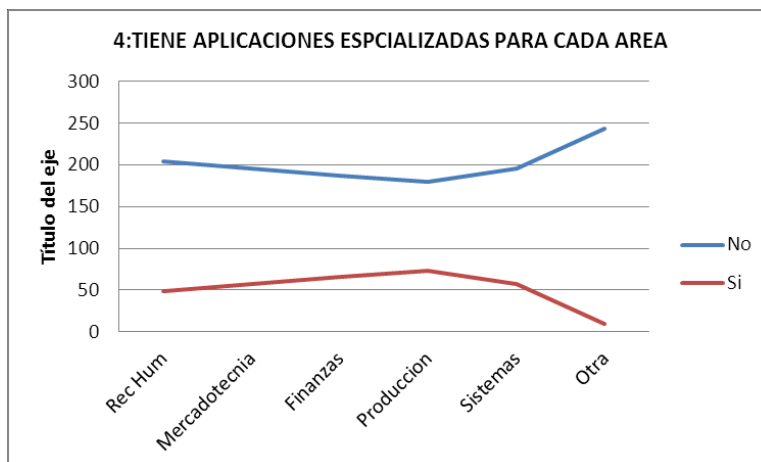
3.- La mayoría de las problemáticas de una empresa es la escases de recursos financieros, seguido del trato con el personal y el miedo y desconocimiento de la TIC's, al enfrentarse al equipo de cómputo o tecnología en materia de infraestructura tecnológica sin saber y conocer los beneficios que genera para hacer más eficientes y eficaces los procesos tanto administrativos como operativos y que les permita tomar las mejores soluciones. Facilitando el financiamiento de las actividades de ciencia, innovación y tecnología. Para ello no basta la voluntad de los empresarios si no se requiere la capacitación y actualización permanente, y así poder aumentar la productividad de las empresas y le permita la creación de nuevas áreas y la conquista de nuevos mercados, así como la adquisición, adaptación y desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a la MIPyME's.

Grafico 5.3



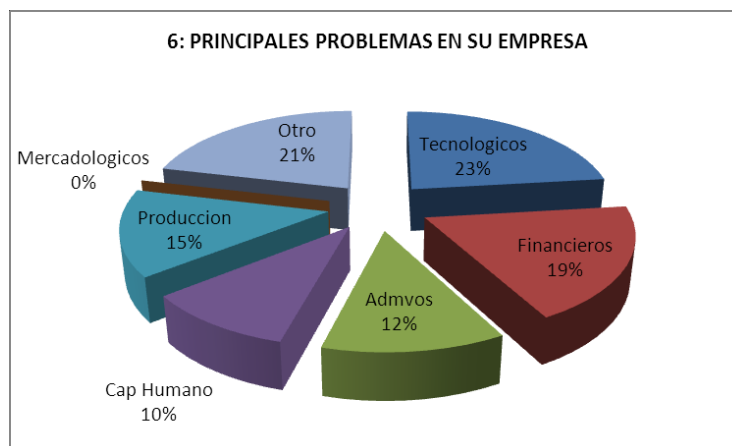
4.- En general las empresas no utilizan aplicaciones especializadas, ya que representan un valor mínimo en su uso debido a que se desconoce el manejo, los beneficios y la legalidad entre otros; que les permita un mayor aprovechamiento de sus recursos. Motivar e impulsar a la creación de proyectos en la cual participan dando ideas, creando la satisfacción de las necesidades de los nichos de mercados que se pueden incursionar, creando así una homogeneidad que le dé sustentabilidad y credibilidad de los desarrollos para llevarlos a feliz término en cada caso.

Grafico 5.4



5.- Las MIPyME's. no utilizan aplicaciones informáticas pocas empresas emplean paquetería comercial básica para la operación de sus actividades, se pretende crear software a la medida de sus necesidades; en aras de fortalecer su desarrollo económico y promover el avance tecnológico generando una sociedad más competitiva con mejor calidad de vida y fomentando una cultura tecnológica.

Grafico 5.5



6.- Los principales problemas de las MIPyME's. son tecnológicos y administrativos; se propone aplicar diagnósticos en específicos por áreas funcionales con la finalidad de presentar una propuesta de solución a sus problemáticas definiendo un plan estratégico (situación actual, misión, visión, valores, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, programas, presupuestos); e implementando los cursos de acción necesarios para la puesta en marcha del plan; evaluar y medir los resultados para establecer las medidas correctivas necesarias con la retroalimentación.

7 y 8.- La mayoría de las MiPYME's. de Ciudad Nezahualcóyotl no conocen las instituciones que brindan apoyos a las empresas. Es importante vincularnos con la secretaria de economía, sedesol, conacyt, comecyt, desarrollo económico, incubadoras, instituto emprendedor con el fin de poder promover los programas de apoyo económicos a las MiPYME's.

Grafico 5.6

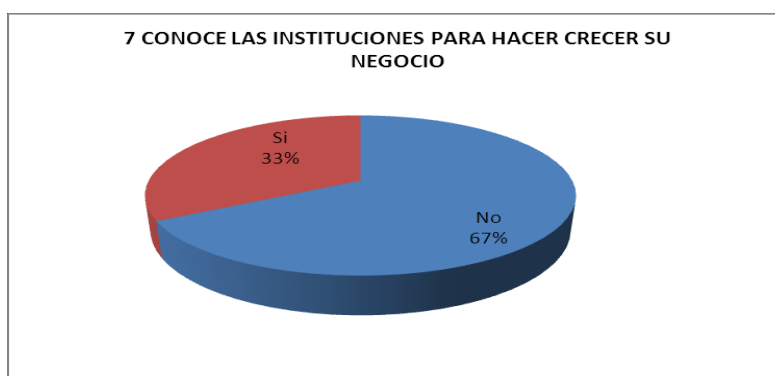
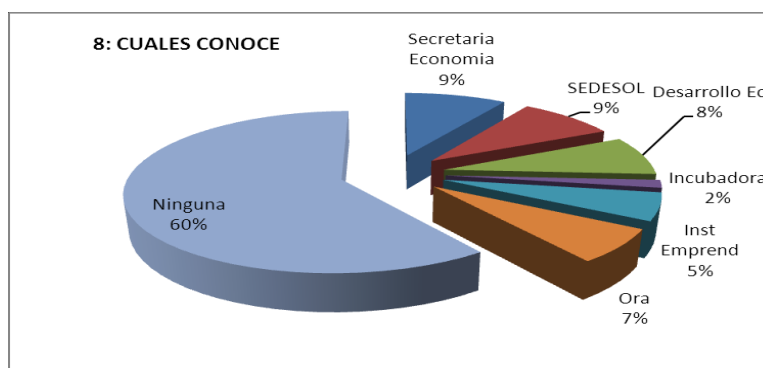


Grafico 5.7



Además de lograr el objetivo que se persigue en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018. De acuerdo a la estrategia 4.8.4 se impulsará a los emprendedores y fortaleciendo a las micro, pequeñas y medianas empresas, de acuerdo a las estrategias siguientes:

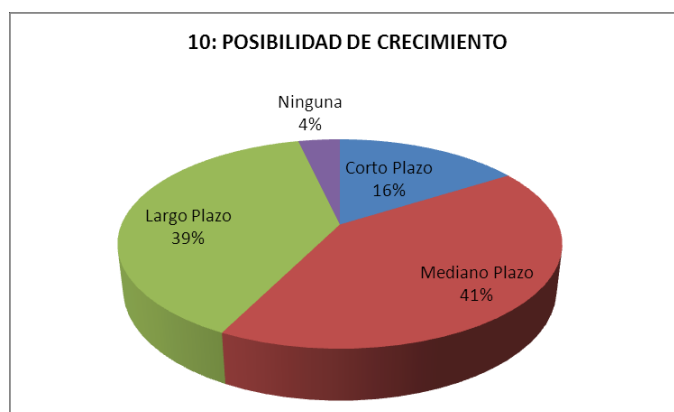
- Apoyar la inserción exitosa de las micro, pequeñas y medianas empresas a las cadenas de valor de los sectores estratégicos de mayor dinamismo, con más potencial de crecimiento y generación de empleo, de común acuerdo con los gobiernos de las entidades federativas del país.
- Impulsar la actividad emprendedora mediante la generación de un entorno educativo, de financiamiento, protección legal y competencia adecuados.

- Diseñar e implementar un sistema de información, seguimiento, evaluación y difusión del impacto de emprendedores y micro, pequeñas y medianas empresas.
- Impulsar programas que desarrollen capacidades intensivas en tecnologías de la información y la comunicación, así como la innovación para promover la creación de ecosistemas de alto valor agregado de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Mejorar los servicios de asesoría técnica para generar una cultura empresarial.
- Facilitar el acceso al financiamiento y capital para emprendedores y micro, pequeñas y medianas empresas.
- Crear vocaciones emprendedoras desde temprana edad para aumentar la masa crítica de emprendedores.
- Apoyar el escalamiento empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas.
- Incrementar la participación de micro, pequeñas y medianas empresas en encadenamientos productivos, así como su capacidad exportadora.
- Fomentar los proyectos de los emprendedores sociales, verdes y de alto impacto.
- Impulsar la creación de ocupaciones a través del desarrollo de proyectos de emprendedores.
- Fomentar la creación y sostenibilidad de las empresas pequeñas formales.

9.- La mayoría de las MiPYME's. presentan incertidumbre en la estabilidad en la adopción de las TIC's y financiera. Crear un vínculo estrecho entre el sector educativo y el sector empresarial a manera de ofertar conocimientos, tecnologías, asesoría especializada que les permita estar en un mundo globalizado en el que puedan ofertar servicios y productos de calidad. Y así podrán plasmarse exitosamente los nuevos conocimientos en procesos productivos. Cabe hacer notar que, en muchos países, el sector empresarial juega un papel importante en el desarrollo y aplicación de nuevas ideas. Promover un mayor apoyo directo a las MiPYME's. a través de las instituciones financieras así como del Centro de Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios que se está proponiendo a fin de fortalecer el crecimiento y competitividad en las empresas generando nuevas ideas en un entorno propicio.

Grafico 5.8

10.- La mayoría de los empresarios consideran un crecimiento a mediano plazo por lo que se encuentran vulnerables a los cambios económicos, políticos, sociales y financieros. Ya que la rentabilidad de las MiPYME's no es buena debido a la inestabilidad económica que presenta nuestro país en los diferentes sectores, aunado a ello la problemática que se presenta en las áreas funcionales de las MiPYME's ya que no tienen el perfil profesional para el puesto de acuerdo a su estructura organizacional así como la experiencia para cubrir los puestos ya que no hay una capacitación y desarrollo permanente en el uso de las TIC's.

Grafico 5.9

5.3 Conclusiones

Para garantizar un desarrollo integral de todos los empresarios y así contar con un capital humano preparado, que sea fuente de innovación y lleve a todos los estudiantes a su mayor potencial humano. Esta meta busca incrementar la calidad de la educación de los emprendedores y empresarios para que la población tenga las herramientas y escriba su propia historia de éxito.

El enfoque, en este sentido, será promover el Centro de Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios (CITYDEN) que cierren la brecha entre lo que se enseña en las escuelas y las habilidades que el mundo de hoy demanda desarrollar para un aprendizaje a lo largo de la vida.

En la misma línea, se buscará obtener el recurso para una infraestructura una mayor y más efectiva inversión en tecnología que alimente el desarrollo del capital humano, así como nuestra capacidad para generar productos y servicios con un alto valor agregado. Asimismo, se dará seguimiento a las MIPYME's para que se tenga una sociedad de conocimiento.

Impacto en la Comunidad:

Es un proyecto innovador, creativo, vanguardista, de primera generación que espera apoyar al desarrollo de los estudiantes, profesores, empresarios y la comunidad en general de la siguiente manera.

- Generar fuentes de trabajo y elevar el nivel de vida de las personas.
- Crear productos innovadores que agilicen las operaciones de una organización.
- Generar conocimientos en los estudiantes de modelos de negocios y calidad aplicadas en prácticas profesionales y/o en servicio social.
- Capacitar a las personas para que se puedan certificar más fácilmente.
- Incubar empresas nuevas bajo esta misma filosofía de trabajo.
- Generar centros de desarrollo de experiencia a los alumnos de la UTN, para que consigan una formación integral.
- Beneficiar a las empresas que se encuentran en contacto con la UTN y que estén en un futuro dentro de las mismas, que les permita contar con sistemas de información empresarial de alta calidad a costos bajos.
- Bajar los costos de desarrollo, implementación y adaptación de sistemas, al contar con la infraestructura y capital humano de la UTN, permitiendo crear un grupo de empresas y emprendedores que permita satisfacer las necesidades informáticas en nuestro país.
- Buscar desde el inicio modelos de calidad de información y desarrollo de software de acuerdo a las necesidades del mercado Mexicano, que puede llevar a estándares internacionales obteniendo una madurez empresarial en un mediano tiempo.

Impacto en lo Económico:

- Creación de fuentes de trabajo para la UTN satisfaciendo la demanda de profesionistas de alto nivel, buscando realizar consultores de primer nivel.
- Un costo en proyectos que se estén generando más abajo del mercado Informático, al lograr conjuntar los sectores educativo, empresarial y gubernamental, logrando así una empresa de calidad y compromiso, a costos bajos.
- Ingresos a corto y mediano plazo, que permita mantener el Centro de Innovación
- Tecnológica y Desarrollo de Negocios, y motivar a mas profesores a crecer en el mundo de las TIC's.
- Obtener un regreso de inversión de los participantes de este proyecto en un mediano plazo con vista de utilidades que permitan un equilibrio costo beneficio con las personas físicas y morales que se estén beneficiando de los desarrollos del Centro.

Impacto en lo Social

- En el campo laboral hay pocas personas certificadas por falta de conocimiento y experiencia, además que los costos de capacitación son muy altos, si se sigue al 100% los nuevos modelos en el desarrollo de Sistema, asegurando la calidad de los proyecto desde el inicio. Para ello se requiere personas con conocimientos en informática, administración, finanzas, recursos humanos, producción y mercadotecnia responsables, dinámicos, abiertos a los cambios; propositivos y proactivos.
- Permitir que la comunidad ajena de la UTN, tenga conocimientos de las tecnologías informáticas para llegar así a las personas físicas y morales que se beneficien de este Centro.
- Desarrollo de emprendedores en tecnologías de la Información con bases de alta tecnología que puedan incursionar en el ámbito con nuevas ideas, modelos o productos que permitan generar investigación y desarrollo en este Centro de Innovación Tecnológica y Desarrollo de Negocios.

Mensaje mercadológico para las MIPYMES

Gabriela Guzmán, Alicia Guzmán y María Martínez

G. Guzmán, A. Guzmán y M. Martínez
Universidad Tecnológica de Tecámac, Carretera México - Pachuca Km37.5, Sierra Hermosa, 55740 Tecámac,
Estado de México
guzmanmedina@gmail.com

M. Ramos., V. Aguilera., (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

Small and medium sized enterprises look for their growth to accomplish their objective which is to increase sales. However, a beneficial growth and convenient is not only to look at sales, which can be very changeable from one year to another, due to the fact that there are demands by consumers. Also other factors can take part in quality, work relationships, human resources or materials, Technology and so on.

Nevertheless, there is a powerful antecedent that contributes to achieve success in an enterprise with all their activities and at the same time it concerns for economy of a country. This antecedent is education, but from the point of view to Marketing because we have to understand the essence of a business, so we should know how to do it and where to go.

It is said that the source of richness is work-capital. But, if we analyze in what richness consists of, we might sum up in the action or doing and the essence which has a hard-working Knowledge. In one way or another, to provide empirical knowledge, most of the time the decisions could become inappropriate or maybe they might work but without enduring. Success should be a constant in Keeping, strengthening, innovating and having new ways of work which are effective according to be demanded in a Competitive World.

6 Introducción

La creación de una empresa se relaciona directamente con la necesidad de independencia, en la mayoría de las ocasiones, se tiene iniciativa de emprender por cuenta propia algún negocio, es así que se forman células productivas, como las micro, pequeñas y medianas empresas que apoyan el desarrollo económico del país, que si complementamos con una educación formativa, la oportunidad para quienes están dispuestos a hacer algo para auto empleándose, a través de crear un negocios; se está contribuyendo a propagar en cada localidad, región o estado donde se ubiquen la actividad emprendedora. Asimismo, con negocios muy pequeños, en los que predominan los “familiares” o bien, medianas empresas que ayudan implícitamente a impulsar la economía en un país y a la vez justifican su razón de existir con la realización de productos o servicios.

No obstante, de acuerdo con la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) y su intercambio de información con México, un aspecto primordial es mantener la estabilidad económica para su desarrollo; consecuentemente la expansión del comercio mismo que debería favorecerlo, haciendo posible el progreso en la generación de empleo y en sí en el nivel de vida.

Una de las ventajas de las pequeñas y medianas empresas Mipymes es precisamente que forman una economía de escala generando entre el 70% y 90% de los empleos requeridos; sin embargo tales casos se mantienen conformando la nueva organización industrial, o en su efecto declinan, y lejos de mejorar no se contribuye a un impulso sustancial. Lo interesante es saber por qué surge esta situación. Esta clase de organización conforma un mercado en donde se relacionan estructura, comportamiento y desempeño.

Para referimos a este fenómeno, se ha tenido la necesidad de diseñar estrategias mercadológica de perspectiva global basada en la educación para hacer propioque se pudieran emprender ideas creativas, desarrollo de capital humano, crecimiento eficaz conforme a la realización de productos individualizados en contraposición de los productos estandarizados que las grandes empresas manejan y aprovechar la productividad en éstas. (Olvera, 2010).

Sin embargo enrolarse en una actividad empresarial, significa la búsqueda continua en la relación entre vendedores y compradores, que determinan la estructura de mercado, bajo la estructura estratégica en la naturaleza de la competencia (Dominguez, 2006) obtener mayores retribuciones económicas, para si y para sus colaboradores, además del propio.

La mercadotecnia por tanto, trabaja en dirigirse objetivamente a los nichos de mercados más idóneos y necesarios para estas empresas en específico, y que sin duda hasta ahora podemos informar y transmitir un mensaje adecuado para hacerlo bien, impulsándose a la mejora continua con un conocimiento especializado expresado como el Know-How, más no empíricamente, sino especializarse con un enfoque que permita reconocer las actividades del marketing para negocios pequeños, o medianos. Por supuesto considerar el “emprendedurismo”, como fuente de la creatividad para resaltar los atributos y beneficios de los productos que comercializan; así como sus características, del presupuesto y/o capital para ejercer alguna de las actividades del marketing, etc. Además, aceptemos que somos sociedades consumistas y un negocio pequeño puede tener tanto éxito como uno grande en su macroentorno. La finalidad es atender a las Mipymes con la Educación basada en el estudio de la Mercadotecnia, porque sólo así yace el futuro de su propio marketing: clave para comprender sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Existen productos que en teoría podrían resultar ser una maravilla; una preferencia para los clientes. El hecho radica en que éstos pueden lograrse mirando desde cómo se diseñan estos productos, cómo se desarrollan, cómo se innovan y así sucesivamente. Pero, para revitalizar aquellos productos que ya están “enfermos, atorados, tambaleantes, o moribundos” los mercadólogos deben intervenir con ideas originales y profesionalmente en donde la misión es que se haga de ello un reconocimiento; una huella, un posicionamiento de marca y anclajes publicitarios, en donde no sólo interviene la inteligencia intuitiva- sino además el conocimiento Integral de la Mercadotecnia.

Es claro que, para llegar a tener éxito en cualquier aspecto de la vida, el conocimiento nos hace libres pensadores. De este modo, para las prácticas laborales existe el caos y con ello hay crecimiento pues si bien, Einstein el gran científico dijo que para una crisis siempre habrá crecimiento por lo experimentado, de tal manera que aprendemos del error. Errar-rectificar y trabajar.

Siempre habrá tiempo para reflexionar sobre las prácticas de trabajo, sobre las acciones y planes pero una decisión adecuada desde el punto de vista del Marketing (toma de decisiones) es un hecho debidamente asertivo para dilucidar en las estrategias del Marketing. (Espejo, 2011).

Ahora bien, la relación de la educación y la economía con respecto a la Mercadotecnia en las Mipymes están altamente encadenadas. La educación, en general es la clave para disminuir la pobreza de un país y si particularmente miramos a las micro, pequeñas y medianas empresas comprenderemos que existe una brecha poco encaminada hacia el estudio especializado que la mercadotecnia brinda. Es por eso que de ello dependerá el éxito o el fracaso.

Algunas empresas de negocios familiares impulsan sus negocios desarrollando decisiones incorrectas; por su inexperiencia, que bien puede subsanarse con el apoyo de capital humano especializado, otras quizá desarrolladas en la economía informal, trabajan bajo el concepto de causa-error. Por ejemplo, la señora que se dedica hacer pan y lo vende de casa en casa, entonces cómo cambiar a una economía formal que contribuya y beneficie al crecimiento económico.

Para obtener resultados satisfactorios en el progreso económico es necesaria la educación basada en la Mercadotecnia para ser competitivo en el mundo de los negocios. No basta con el conformismo de vender lo mismo de siempre, de producir lo que ya está en el mercado, de vender sin fijarse en la calidad, de consumir sin saber exactamente qué materiales fueron usados o qué ingredientes son los que se trataron.

Por lo tanto, el mensaje de la Mercadotecnia para las Mipymes es informar y retroalimentar constantemente la importancia de la educación para los negocios, como parte medular del conocimiento adquirido por una capacitación o del estudio profesional aplicados en planes de acción y estrategias mercadológicas que se deban propiamente emplear para progresar y que inclusive, concierne a la economía de un país. Ya lo dice Andrés Oppenheimer “Obsesión nacional con la educación”. Para poder ganar en las Mipymes hay que invertir en el conocimiento, en especial en el conocimiento mercadológico para entender el mundo cambiante y vertiginoso en el que vivimos.

6.1 Método

Dentro del presente estudio se lleva a cabo una investigación aplicada cualitativa, cuantitativa, con el diseño y aplicación de cuestionarios dentro de un ambiente empresarial; específicamente de las Mipymes en la región noroeste del Estado de México, con una muestra representativa, la recopilación de información en bases de datos en archivos o fuentes de información actuales para dicho protocolo de investigación.

Primero se pretende conocer el grado de conocimiento de los empresarios sobre la aplicación de la Mercadotecnia en las Mipymes, después se desarrollarán estrategias para difundir la necesidad de capacitarse en ésta área, enseguida se elabora un plan de trabajo para accionar toma de decisiones en sus empresas que permita continuar el estudio de los resultados de las empresas Mipymes seleccionadas a través del estudio cuantitativo. Con la finalidad, de difundir y transmitir el mensaje del uso de la Mercadotecnia en las Mipymes como herramienta crucial del Trade marketing y del Merchandising.

6.2 Resultados

Como docentes a lo largo de los últimos 5 años hemos observado diversos acontecimientos en las debilidades de las Micro, pequeñas y medianas empresas, puesto que existen aspectos relativos a los planes y estrategias que de acuerdo a sus tomas de decisiones ejecutan con tener parcialmente éxito en periodos cortos, o bien sin llegar a tener el crecimiento adecuado. Por lo tanto, se espera que las Mipymes logren concientizar el uso de la Mercadotecnia en sus empresas. Existen programas de apoyo por parte de la Secretaría de economía que muchas veces desconocen; además otra forma de mejoramiento es capacitarse y estar educados para progresar, para hacer fructíferos sus negocios aunque sean pequeños pero quizá con una capacidad eficaz de proveer las necesidades de la sociedad. En síntesis, con la presente investigación basada en la Mipymes se pretende que se refuercen sus prácticas comerciales, que mejoren su productividad, crecimiento y competitividad a través de una adecuada educación por medio de capacitaciones o bien, por la difusión de programas de apoyo para hacer de su conocimiento que pueden fortalecerse en el mercado y a la vez esto contribuya en la economía del país.. No solamente las grandes empresas se unen a esfuerzos comerciales masivos, sino también las pequeñas y medianas empresas, siempre y cuando sepan cómo emplear el conjunto de herramientas para lograr una mercadotecnia a su medida a través de la educación en esta área.

6.3 Discusiones

En el libro de Laura Fisher y Jorge espejo, pág.258 Mercadotecnia ; se menciona que las Mipymes son organizaciones empíricas financiadas, organizadas y dirigidas por el propio dueño que abastecen a un mercado pequeño, (Espejo, 2011) cuando mucho regional; además no cuentan con alta producción tecnificada y su planta de empleados la integran familiares del propietario, razón por la cual se le conocen como empresas familiares. Sin embargo, resulta curioso que para las Mipymes no se contemple como debiera el comercio on-line o e-commerce. Actualmente, las tecnologías de información cumplen un papel importante como una herramienta más del Marketing y aunque existen redes de difusión en línea no es garantizado que se esté ejecutando de la manera más adecuada. Por el contrario, la Mercadotecnia también enseña en cómo hacer negocio por este medio. No sólo las grandes empresas son quienes dominan con páginas web su publicidad, puesto que si se efectúan planes de acciones estratégicos para las Mipymes pueden competir en línea; tener un mundo; quizá más a su alcance como consecuencia de las estrategias del Marketing. No obstante, la acelerada tecnología viene a modernizar los procesos de producción y aquí también se tendría que analizar en el ambiente en que la empresa se encuentre. Vale la pena, el argumento de sustentar que la educación con conocimientos integrales de la Mercadotecnia son la clave del éxito de muchas decisiones para una Mipyme.

6.4 Conclusiones

Sin duda una cultura global ha favorecido que la Mercadotecnia diseñada y bien aplicada debe beneficiar a las Mipymes sin embargo no todas estas empresas están dispuestas a invertir en investigación y desarrollo a través de la Educación que les faciliten su incursión y permanencia en los mercados con productos y/o servicios, diversificados.

Debido a la constante toma de decisiones experimentales, basadas en la experiencia empírica, se corre el riesgo de impactar incorrectamente en un corto, mediano o largo plazo el mercado llegando en ocasiones a culminar con la empresa misma o vivir épocas de crisis. Sin embargo, al aplicar un conocimiento integral y especializado, al educar y fomentar la actualización, capacitación e inclusive la preparación básica de los empleados; se verá reflejado en un desempeño en el macroentorno y microentorno de la pequeña organización resultando benéfico así como saludable a la empresa para llevar a cabo planes de acción de acuerdo a los micro ambientes influenciados por los macro ambientes.

De acuerdo con William F. Arens, (Christian Arens, 2008) los principios de una economía de libre mercado se basa en la noción de competencia, aunque las Mipymes podrían ni siquiera figurar por no enaltecer su productividad y comercialización. Ya que las grandes empresas son las competidoras que abarcan nichos de mercados más grandes. Sin embargo, uno de los principios que podemos difundir en las MIPymes es hacer de una pequeña o mediana organización un marketing diferenciado a través de los esfuerzos por lograr interés personal, información completa, entender a los muchos competidores y vendedores que existen, la ausencia de externalidades (costos sociales) y asimismo, hacer entrar una de las herramientas poderosas de la Mercadotecnia; la publicidad para hacer un reconocimiento de marca o marcas que las Mipymes desarrollan y que sin embargo no externan adecuadamente.

Las funciones y efectos de la Mercadotecnia siempre velará por la adecuada orientación ejecución de planes de trabajo que permitan las buenas decisiones pero son todos los trabajadores de las Mipymes que deben concientizar en que la Mercadotecnia es para cada uno de los que pertenezca a la empresa por lo que deben educarse con una perspectiva de competitividad tanto local como global.

6.5 Referencias

Christian Arens, W. F. (2008). Publicidad (Undécima Edición ed.). (I. p. CTPS, Ed.) México, D.F: Mc Graw Hill.

Dominguez, L. V. (2006). Estructura de mercado de industria mexicana. En L. V. Dominguez, Estructura de mercado de industria mexicana (págs. 20-46). Méxiico: UNAM.

Espejo, L. F. (2011). Mercadotecnia (Cuarta Edición ed.). (I. p. C.V, Ed.) México, México: Mc Graw Hill.

Olvera, F. D. (15 de enero de 2010). La regulación para la Apertura de Empresas. Recuperado el 3 de mayo de 2013, de Foro sobre la reforma Regulatoria: <http://oecd.org/gov/regulatory-policy/>

Publicidad y promoción de George Belch & Michael Belch. McGraw Hill. Sexta edición.

Mercados, canales y márgenes de comercialización de chile manzano en el Estado de México

Luis Espinoza, Orsohe Ramírez y Esther Figueroa

L. Espinoza, O. Ramírez y E. Figueroa
Centro Universitario UAEM Texcoco. Universidad Autónoma del Estado de México. Av. Jardín Zumpango
s/n, Fraccionamiento El Tejocote, Texcoco, Estado de México. C.P. 56239. México.
luisespinosatorres@yahoo.com.mx

M. Ramos, V. Aguilera, (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

Was performed a typology of the markets of “Manzano chili” in the State of Mexico. Visits to points of sale were made after taking into account their degree of relevance for example, Atlacomulco, Tenancingo, Valle de Bravo, Villa Guerrero and Coatepec Harinas. On the other hand, markets of the municipalities were also visited such as: San Martin de las Piramides, San Juan Teotihuacan, Texcoco, Ixtapan de la Sal and Amecameca. Also, was carried out so as to know the channels and margins of commercialization of the Manzano chili in the State of Mexico. The research method consisted in identifying production regions and producers such as: Coatepec Harinas, Toluca, Villaguerrero, Zacango, Valle de Bravo Tenancingo and Calimaya. It was found that this chili is sold in regional and local markets and also in the national and international level. In addition, it was found that it is distributed in municipal markets, street markets (Tianguis), supermarkets, stock distribution centers and main markets such as Iztapalapa, Ecatepec and Toluca, as in the Mexico City’s main market in Iztapalapa.

The captured information was analyzed and allowed to identify that four agents that come into play in the commercialization process, such as: local wholesale suppliers, wholesale dealers, retailers and final consumers. The margins show that the more local vendors, wholesalers and intermediaries, the fewer profit margins for the producer are found as a result of the increment of the resale price.

7 Introducción

A lo largo de la historia, México se ha caracterizado por ser un país competitivo en el sistema agrícola, ya que las tierras son muy fértiles y ésta es una ventaja para la producción de ciertos cultivos.

En el país se producen alrededor de 70 variedades de hortalizas que se clasifican en frutos, bulbos, coles, hojas, tallos tiernos, pepónida, raíces y flores comestibles. Se caracterizan por tener altos precios en el mercado aunque no todas sus variedades son igualmente beneficiadas ni poseen los mismos rendimientos, entre las más rentables se encuentra, el chile verde. En el periodo 2000-2006, la producción de hortalizas fue en promedio de 9.3 millones de toneladas anuales en una superficie sembrada de 565.7 miles de hectáreas (Financiera Rural, 2008).

Asimismo, se cultivan distintos tipos de chile, entre ellos se encuentra el chile güero, habanero, jalapeño o cuaresmeño, poblano, serrano, pimienta morrón y manzano; este último, según Espinosa y Villa (2008), se ha incrementado su producción en invernadero por los altos rendimientos, sanidad del producto y mencionan que los estados productores son Michoacán, Veracruz, Estado de México y Puebla.

El chile manzano (*Capsicum pubescens* R y P) es originario de América del sur, de los Andes, y en México se cultiva particularmente en las zonas altas, se le encuentra de 1,700 a 2,400 metros de altitud.

En los últimos diez años se ha observado un incremento en la demanda de este producto, lo cual ha motivado el desarrollo de sistemas de producción intensivo en invernadero para incrementar la cantidad y calidad del fruto (Pérez *et al.*, 2004).

Según Espinosa (2010) hoy en día se utilizan sistemas de producción a campo abierto, caracterizados por árboles de pino y árboles frutales, pero lamentablemente debido a los cambios climáticos que han sido consecuencia del calentamiento global y también a la implementación de nueva tecnología, esta actividad se ha estancado y la que ha venido a sustituir a la misma es la producción intensiva, la cual se realiza bajo condiciones de invernadero, que permite aumentar la producción y siendo la más eficiente.

Por otra parte, los consumidores son los principales en aceptar o no la calidad del producto, siendo ellos una parte fundamental en la cadena comercial y determinación del precio. Es de suma importancia que los productores mejoren sus procesos de producción, tanto en el sistema de campo abierto como de invernadero, implementando nuevas tecnologías y opciones para vender su producto y que no sea malbaratado (Precios bajos); esto ayudaría a mejorar las condiciones económicas y de vida de los productores y por ende de sus familias.

Sin embargo, no es la producción la que preocupa en la explotación de chile manzano, sino que últimamente el mercado se ha vuelto informal e irregular debido, entre otros motivos, a que existen acaparadores ubicados en los diferentes centros de distribución del país, que afectan principal y directamente a los productores, ya que intervienen como intermediarios en la comercialización del producto, obteniendo ingresos elevados que conllevan a desregularizar el mercado.

En la actualidad no existe suficiente información sobre la comercialización de chile manzano a nivel nacional e internacional, así como de su mercado de destino y el volumen de producción, por lo que esta investigación permitió conocer los aspectos más relevantes de los diversos tipos de mercados, los canales y agentes de la comercialización de este producto en el Estado de México.

Objetivos

General: Realizar la descripción y tipología de los mercados de chile manzano, con la finalidad de establecer quiénes son los agentes y el margen de participación comercial en los distintos canales de comercialización del chile manzano en el estado de México.

Particulares:

1. Describir y cuantificar los mercados de chile manzano en el Estado de México.
2. Realizar una tipología de mercados de chile manzano en el Estado de México.
3. Identificar a los agentes que forman los canales de comercialización del chile manzano en el Estado de México.

4. Obtener los márgenes de comercialización del chile manzano en el estado de México.

7.1 Método

Para alcanzar los objetivos formulados y dar respuesta a las interrogantes planteadas, se hará uso de tres fases en la investigación.

Fase de recopilación de información preliminar: consistió en recabar información documental y bibliográfica con la finalidad de dar sustento al proceso de investigación y dar un ordenamiento metodológico.

Fase de campo: La fase de campo consistió en visitar y reconocer los principales centros de abastecimiento de chile manzano y localizar a los acaparadores y distribuidores de este producto, así como reconocer a los diversos tipos de compradores y seguir el canal comercial hasta el consumidor final.

Fase de procesamiento y análisis de la información: en esta fase se llevó a cabo la recopilación de información de las encuestas en los mercados, así como el agrupamiento de los datos obtenidos en campo, el ordenamiento y posterior procesamiento de ellos, para después poder analizarlos de manera puntual y en su caso estadística.

El método usado en la investigación es descriptivo el cual consiste en describir las características o funciones del mercado y exploratorio cuyo objetivo es proporcionar información y comprensión del problema que enfrenta el investigador, esta se utiliza en los casos en donde es necesario definir el problema con mayor precisión (Malhotra, 2008).

Aunado a lo anterior para el cálculo de los márgenes de comercialización se utilizó el método propuesto por García, et. al., (1990) se utilizaran ecuaciones para el cálculo de los indicadores previstos, como son:

Ecuaciones para el cálculo de márgenes de comercialización.

Margen absoluto del productor	$M1 = P_p - C_p$
Margen relativo del productor	$m1 = M1/P_p * 100$
Margen absoluto del mayorista de destino	$M3 = P_{vM} - P_p$
Margen relativo del mayorista de destino	$m2 = M2/P_{vM} * 100$
Margen absoluto del detallista	$M3 = P_c - P_{vM}$
Margen relativo del detallista	$m3 = M3/P_c * 100$
Margen absoluto total	$M4 = P_c - C_p$

Margen relativo total $m4 = M4/Pc * 100$

Ecuaciones para el cálculo de la participación de los agentes de comercialización y el costo de producción en el precio de venta final.

De los costos de producción $\%Cp = Cp/Pc * 100$

Del productor $\%P = M1/Pc * 100$

Del mayorista $\%M = M2/Pc * 100$

Del detallista $\%D = M3/Pc * 100$

7.2 Resultados

En los recorridos que se realizaron en diferentes centrales de abasto en el Estado de México se encontró similitud en cada una de ellas. El chile manzano es comercializado, ya que en cada puesto era exhibido en cajas de madera o de plástico, tomando en cuenta que los separaban por tamaño, color y sistema de producción. Es común que sea clasificado pues de ello depende su precio.

Otro de los tipos de mercado de chile manzano encontrados en la presente investigación fueron los supermercados que son una parte fundamental ya que a diferencia de los mercados pertenecen a la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales A.C. (ANTAD), que inició sus actividades en 1983, las principales cadenas están conformadas por 103 de las cuales 37 son de autoservicio, 18 departamentales y 48 especializadas, que representan a 30,233 establecimientos.

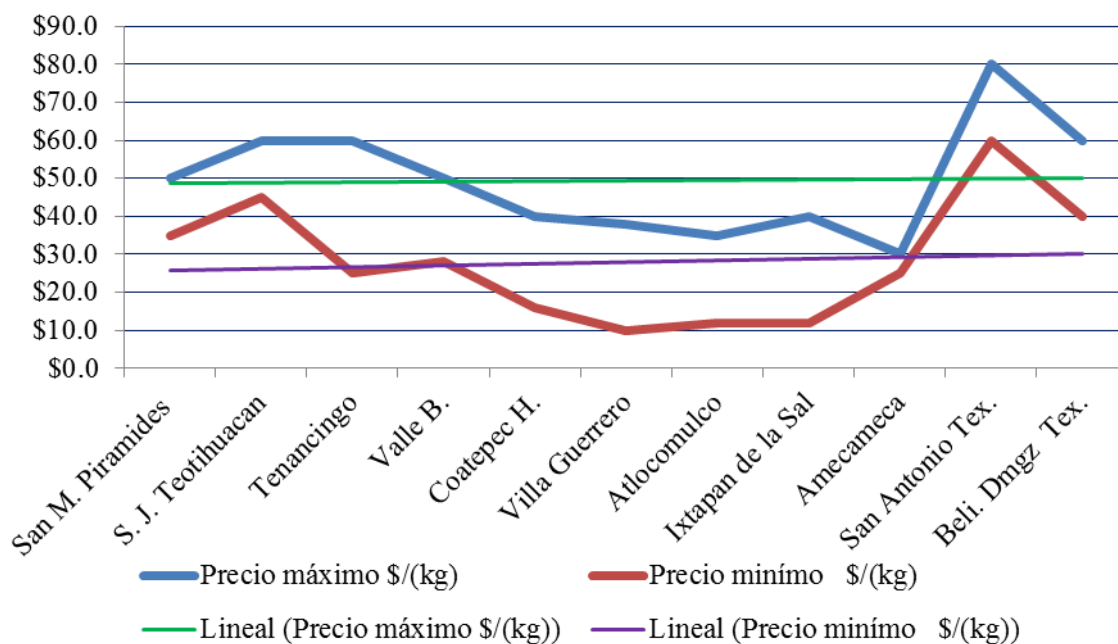
Características de los mercados de chile manzano en el Estado de México.

Se encontró que no existen datos oficiales exactos para este producto y que la información que existe es mínima, por ello se obtuvo información de 11 mercados locales ubicados en los municipios donde se comercializa el chile manzano como San Martín de las Pirámides, San Juan Teotihuacán, Tenancingo, Valle de Bravo, Villa Guerrero, Atlocumulco, Ixtapan de la Sal, Amecameca, Texcoco y Coatepec Harinas, además el mercado regional en Coatepec Harinas el cual pertenece a la Asociación de productores y exportadores de chile manzano, dos tianguis y una distribuidora dentro del municipio de Texcoco y tres supermercados como son Comercial Mexicana®, Walmart® y Bodega Aurrera®, así como las centrales de abasto de Ecatepec, Toluca y de Iztapalapa en el Distrito Federal. En cada uno de ellos se determinaron diferentes características como son la procedencia, formas de distribución, empaque, calidad, tamaño, peso y precio.

Aunado a lo anterior, se encontró que el precio se relaciona directamente al tamaño del fruto debido a las características que presenta; el color es otra característica pues en ocasiones es entre verde y amarillo dependiendo la temporada, y se encuentran en cajas de madera o de cartón para su exhibición. El chile manzano se clasificó por el sistema de producción en chico, mediano, grande y extra.

En el gráfico 7 se muestran los precios máximos y mínimos de los diferentes mercados que se estudiaron en el Estado de México, destacando que el promedio se encuentra entre los \$25.0 y \$50.0. El precio mayor se destaca en el municipio de Texcoco, específicamente en el mercado local Belisario Domínguez con un precio de \$80.0 kilogramo y el menor se ubicó en Villa Guerrero tomando en cuenta que los municipios de Atlacomulco e Ixtapan de la Sal tienen precios no mayores de \$20.0 por kilogramo.

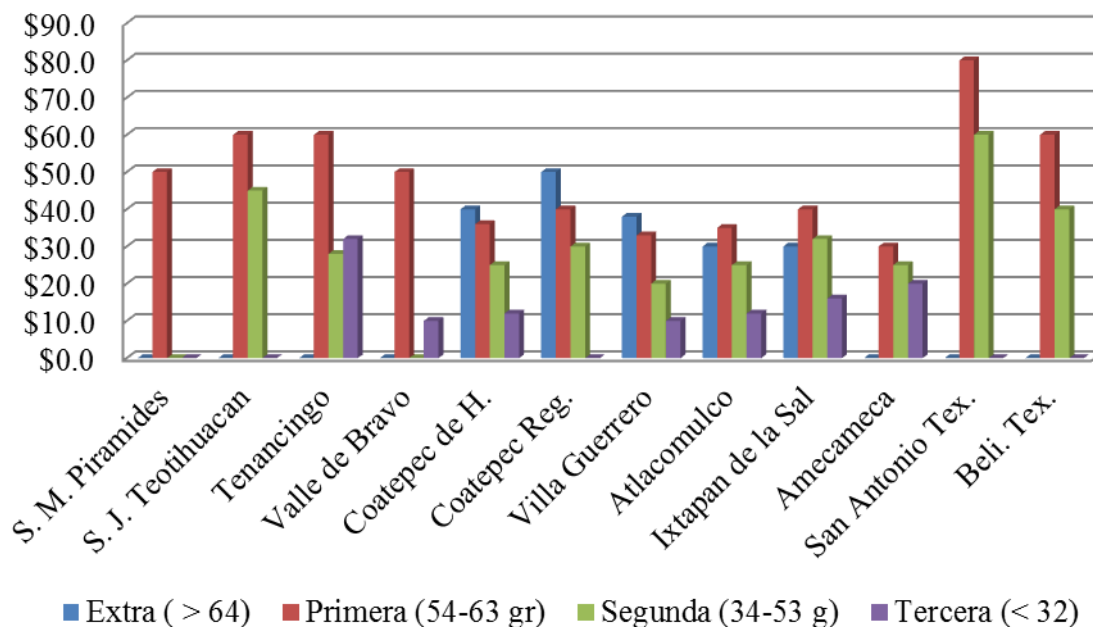
Gráfico 7 Precio de chile manzano conforme a los mercados de cada municipio en el Estado de México, 2011



Fuente: Elaboración propia con datos tomados en los diferentes mercados del Estado de México, 2011

En el gráfico 7.1, se muestra que de los 12 mercados recorridos, solo en 3 mercados locales y uno regional encontramos los cuatro diferentes tipos de calidad (extra, primera, segunda y tercera) con precios no mayores a \$50.0 por kilogramo, Coatepec Harinas es uno de los municipios que se encarga de abastecer chile manzano tanto a nivel regional como internacional.

Figura 7.1 Calidad y precio de chile manzano en los mercados del Estado de México, 2011

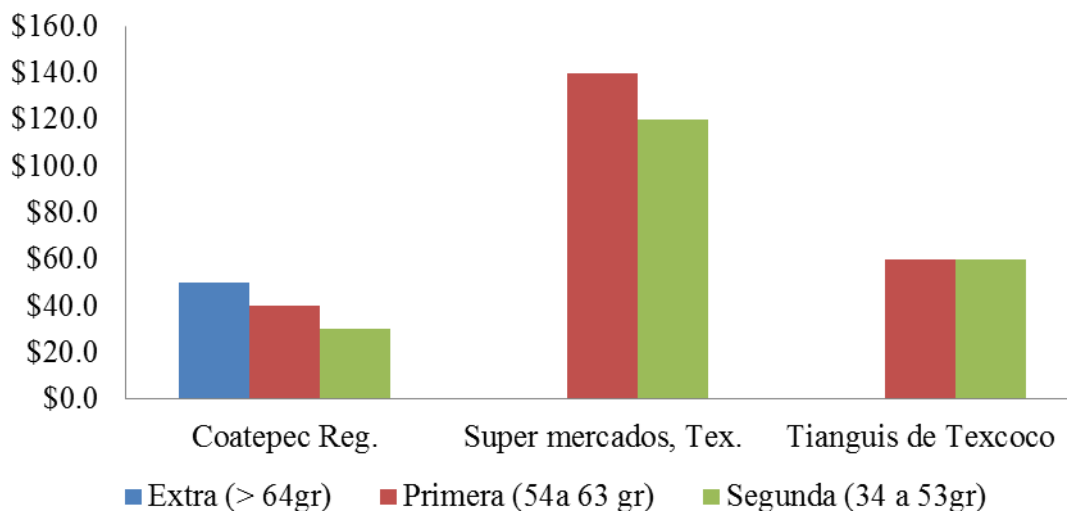


Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas, 2011

La comercialización de este producto en los diferentes municipios del Estado de México tiene similitud pues cada uno de ellos maneja la misma calidad pero a diferentes precios; sin embargo, es notable que en algunas zonas el producto es más caro que en otras, es por ello que no es muy demandado, un ejemplo es el municipio de Texcoco, donde alcanza precios de hasta 140.0 por kilogramo.

En el grafico 7.2, se muestra el mercado Regional del municipio de Coatepec Harinas, los supermercados que fueron visitados (Comercial Mexicana® y Bodega Aurrera®) en el municipio de Texcoco al igual que dos tianguis. Al realizar una comparación entre estos tres tipos de mercados se observó que los supermercados son los que ofrecen el producto a precios altos entre \$140.0 y \$120.0 por kilogramo con primera y segunda calidad. Coatepec siendo uno de los mercados regionales importantes mantiene sus precios por debajo del municipio de Texcoco.

Figura 7.2 Comparación de precios del mercado Regional Coatepec Harinas, Supermercados y Tianguis en el Estado de México, 2011

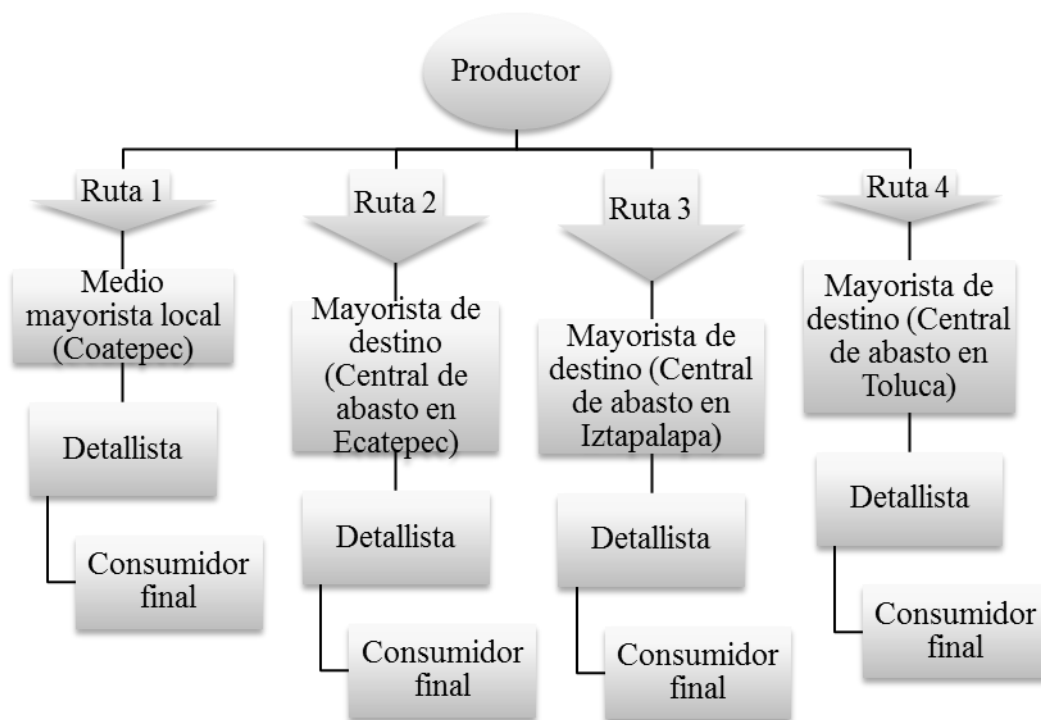


Fuente: Elaboración propia con datos de encuestas realizadas, 2011

Agentes y formación de canales de la comercialización de chile manzano en el Estado de México:

Los intermediarios que participaron en el proceso de comercialización para este sistema de producción es el medio mayorista local (Coatepec Harinas); el mayorista de destino (Central de abasto de Toluca, central de abasto de Ecatepec, central de abasto de Iztapalapa en el D.F.) y el detallista (Figura 7).

En la figura 7, se muestran tres canales de comercialización, "la ruta 1" es geográficamente más cercana (Mercado local), el segundo canal muestra la "ruta 2", que es la que provee principalmente a los municipios del oriente del Estado de México, la "ruta 3" que por la zona geográfica en la cual se encuentra abastece a mercados del Distrito Federal (D.F.) y parte de la Zona Metropolitana, y una "ruta 4" que abarca un área mucho mayor incluso hacia otros estados de la República Mexicana, siendo este último el de mayor importancia por el volumen comercializado.

Figura 7 Canales de comercialización del Estado de México y Distrito Federal

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2011

Mercado de Exportación de Chile manzano:

Existen reportes de precios de Chile manzano en ciudades de los Estados Unidos de América, estas ciudades son principalmente: Los Ángeles y San Francisco California, esto indica que el producto se comercializa en estas ciudades. Es decir, existe exportación de Chile manzano a la Unión Americana, debido principalmente a la creciente población de mexicanos y latinos en estas dos ciudades. Lo anterior, da muestra de que el cultivo de Chile manzano podría ser más rentable si existieran canales de comercialización con menos agentes comerciales, que permitiría una mayor ganancia para el productor en la cadena comercial. Aunado a ello, los productores buscan establecer nexos comerciales con agentes directos debidamente registrados o cadenas comerciales en Estados Unidos (Espinosa, 2005).

Existe un mercado regional de exportación de Chile manzano en Coatepec Harinas, lo que representa una ventaja para los productores de la zona ya que pueden conseguir mejores precios.

Figura 7.1 Canal de comercialización para el caso de exportación, 2011

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2011

Márgenes de comercialización de Chile manzano para el Estado de México:

Los datos considerados para la obtención de los márgenes fueron:

Tabla 7 Datos considerados para el cálculo de los márgenes de comercialización de Chile manzano en el Estado de México, 2011

Mercado	Costo de producción	Precio al Productor	Precio de venta al mayorista	Precio al consumidor
	(\$/kg)			
Coatepec Harinas	7.5	9.7	15.0	30.6
Central de abasto de Ecatepec	7.5	9.7	14.0	20.0
Central de abasto de Iztapalapa	7.5	9.7	13.6	25.6
Central de abasto de Toluca	7.5	9.7	13.0	20.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2011

Una de las ventajas que tienen los municipios con mayor participación en la venta del producto como Coatepec Harinas, Villa Guerrero y Valle de Bravo, es que a pesar de la competencia por parte de otras huertas o invernaderos, la comercialización se da de forma eficiente al estar cerca de la central de abasto de Toluca, ya que esto facilita el transporte y tiempo de recorrido al lugar de venta e incluso a otros estados de la República Mexicana.

Tabla 7.1 Promedio de márgenes de comercialización por mercado en el Estado de México, 2012

Mercado	Margen absoluto	Margen relativo
Coatepec Harinas	\$23.1	75.4%
Iztapalapa	\$18.1	70.6%
Ecatepec	\$12.5	83.1%
Toluca	\$12.5	62.4%
Promedio	\$16.6	72.9%

Fuente: Elaboración propia con datos de la investigación, 2012

En la tabla 7.1 se detalla el promedio de márgenes de comercialización correspondientes al mercado de chile manzano en las centrales de abasto del Estado de México, el margen absoluto representa el valor que incrementa el producto en relación a su precio inicial al pasar por los diferentes intermediarios que participan en la comercialización, así mismo se indica el margen relativo que representa el porcentaje de ganancia hasta que el producto llega al consumidor final.

7.3 Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con lo encontrado por Díaz *et al.*, (2005) el cual consideró que hay una relación entre los precios por el tipo de mercado, se establece que bajo condiciones competitivas todos los precios son uniformes después de tomar en cuenta los costos de lugar, tiempo y forma. Lo que permitió determinar el tamaño del mercado, predecir cambios en los precios y evaluar la eficiencia en la formación de los precios. Se debe tomar en cuenta que un mercado competitivo depende de un gran número de compradores y vendedores, productos homogéneos, suficiente información de mercados y pocas limitaciones para participar.

Según Espinosa (2010) argumentó que la central de abasto del Distrito Federal es un mercado de reventa, ya que la mayoría de sus productos son comprados y llevados a la Central de abasto de Ecatepec para su venta a consumidores finales o intermediarios minoristas.

Espinosa (2010), en su investigación mencionó que los municipios de Tenancingo, Villa Guerrero, Valle de Bravo y Coatepec Harinas fueron los que abastecieron a la central de abasto de Toluca por tal motivo se situó como una de las dos Centrales más importantes de chile manzano en el Estado de México, lo que coincide con lo encontrado en la presente investigación.

En la central de abasto del Distrito Federal es donde se registra mayor movimiento y venta de este producto, de acuerdo con los registros, diariamente acuden alrededor de 350 mil visitantes a realizar transacciones comerciales y en épocas especiales hasta 500 mil visitantes. Para este mercado, es fundamental manejar productos frescos, de buena calidad y a precios accesibles (Rodríguez, 2009).

7.4 Conclusiones

En el presente trabajo de investigación que se realizó en el Estado de México el cual fue la tipología de mercados de chile manzano tuvo la finalidad de conocer sus principales características como son el tamaño, empaque, calidad y precio, así como los diferentes centros de distribución más importantes.

Los principales mercados que comercializan chile manzano en el Estado de México en orden de importancia fueron. Coatepec Harinas, Villa Guerrero, Valle de Bravo y Tenancingo, en donde también se presenta la mejor calidad y precio del producto.

Los principales mercados de abasto que se encontraron en el área de influencia del proyecto fueron la central de abasto de Iztapalapa, Toluca y Ecatepec de acuerdo a su tamaño; en donde se resalta que la Ceda de Toluca fue en donde se encontró la mejor calidad, precio y tamaño de la fruta debido a su cercanía con las zonas productoras.

Se identificaron los agentes y canales de la comercialización de chile manzano, así mismo, se cuantificaron los márgenes obtenidos dentro del Estado de México. También se encontraron los canales de exportación que van dirigidos hacia los estados de California y Texas del territorio Americano.

Se determinaron los agentes que participan en el proceso de comercialización, los cuales son: Medio mayorista, Mayorista de destino en la central de abasto de Ecatepec, Mayorista de destino en la central de abasto de Iztapalapa, Mayorista de destino en la central de abasto de Toluca, Empacadora de Aguascalientes, Yenix ® en Querétaro (Proceso de irradiación), Detallista, y Consumidor final.

Se encontraron los principales canales de comercialización en el Estado de México que comprenden de: "ruta 1, "ruta 2", ruta 3" y "ruta 4" y la "ruta de exportación".

Se cuantificó la participación de los intermediarios y se calcularon los márgenes absolutos y relativos de cada agente de la comercialización.

Debido a la escasa información que existe en el mercado de exportación de chile manzano, no fue posible calcular la participación de los agentes de comercialización. Se reafirma que en la medida que existen más acaparadores locales, mayoristas e intermediarios, el precio de venta se incrementa y que el productor obtiene un menor margen de ganancia; aunado a ello se asevera que sí existe una relación directa entre la distancia de los centros de producción, consumo y los precios de venta final.

7.5 Referencias

Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales A.C. (ANTAD). (2012). Disponible en: <http://www.antad.net> (25 mayo de 12).

Díaz de León-Pacheco, Octavio; Valdivia-Alcala, Ramón; Barrios-Puente, Gerónimo. (2005). modernización del mercadeo de productos agropecuarios. Universidad Autónoma Chapingo. 135 p.

Espinosa-Torres, Luis E. (2005). los sistemas de producción de chile manzano (*capsicum pubescens* r. y p.) en México. Tesis inédita de Maestría. Instituto de Horticultura. Universidad Autónoma de Chapingo. 134 p.

Espinosa-Torres, Luis E. y Villa-Galindo, Alejandra. (2008). regiones productoras de chile manzano. Extensión al Campo, Junio-Julio, 8-12.

Espinosa-Torres, L.E.; Pérez-Grajales, M.; Martínez-Damián, M.T.; Castro-Brindis, R.; Barrios-Puente, G.. (2010). Efecto de empaques y temperaturas en el almacenamiento de chile manzano (*Capsicum pubescens* Ruíz y Pavón). *Chapingo Serie Horticultura*, Mayo-Agosto, 115-121.

Espinosa-Torres, L. E. (2010). Cultivo en invernadero, postcosecha y mercado del chile manzano (*CAPSICUM PUBESCENS* R. Y P.). Tesis inédita de Doctorado. Instituto de Horticultura. Universidad Autónoma de Chapingo. 94p.

Financiera Rural. 2008. La producción de hortalizas en México. Recuperado de: <http://www.financiararural.gob.mx/informacionsectorrural/Documents/Hortalizas.pdf> (23 de abril de 12).

García-Mata, R.; García-Delgado, G.; Montero-Higuera, R. (1990). Notas sobre mercados y comercialización de productos agrícolas. Centro de economía. Colegio de Posgraduados. 437 p.

Naresh-K., Malhotra. (2008). Investigación de mercados. Editorial Pearson. Quinta Edición. México D.F. 811 p.

Pérez-Grajales, Mario; H.V.A.; Mendoza, C. M. C.; Peña, V. C. 2004. physiological characterization of manzano hot pepper (*CAPSICIM PUBESCENS* R & P) LANDRACES. *HortSciencie*, 129 p.

Rodríguez, Isabel. (2009). Central de abasto: eje de la seguridad alimentaria en México. *Agro 2000*, Junio-Julio, 47- 51.

Modelo de extensionismo para propiciar el crecimiento del capital humano en las organizaciones mexicanas desde las IES

Eva Chaparro, Julio Álvarez, Minerva Martínez y Felisa López

E. Chaparro, J. Álvarez, M. Martínez y F. López
Universidad Autónoma del Estado de México (México), Cerro de Coatepec S/N, C.P. 50110, Toluca, Edo de Méx
bebachaparro@yahoo.com.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

Higher education institutions as part of its substantive functions Extender is the awareness among the population through activities such as adult education, expert advice and the development of productive projects, all contributing to the continuous improvement of organizations and of society in general.

The environment in which research is proposed that will be in the framework of the Toluca Valley organizations as a demonstration of the reality that prevails in impact to support human capital development.

The proposal is to conduct a university extension model as substantive role of the universities and from the perspective of the Public University will support the growth and development of human capital in these organizations.

In order to identify human capital needs of the Toluca Valley organizations performing a collection of information based on a survey that was carried out based on the study of the variables that can describe the human capital and the level of maturity that it has, this based on previous studies that have been conducted both in Argentina (Fritzsche: 2000) and in Venezuela (García Lobo: 2004) and Colombia (Castaneda 2004), based on the above are defined as relevant variables such as satisfaction , communication, social and labor climate, motivation, sense of belonging and involvement, innovation capacity, leadership, professional skills and teamwork.

8 Introducción

Este proyecto de investigación introduce una temática alrededor del capital humano y en las organizaciones y como es que las Universidades pueden apoyar el desarrollo de dicho capital, es también conocido que el adelanto tecnológico trae además de muchos beneficios en términos de productividad y calidad, uno negativo que es la sustitución de las actividades operativas que tradicionalmente realizaba el ser humano. En este sentido es que veo una oportunidad para incrementar el potencial del ser humano en las organizaciones y no tenga que competir con las máquinas sino que más bien sea un elemento indispensables para que estas puedan ser de utilidad (las máquinas), así es que por esta razón se propone el concepto de capital humano e intelectual, como los teóricos lo refieren, y con esto lograr desarrollar organizaciones que basen su crecimiento en el conocimiento y no solo en la producción y la eficiencia en costos e ingresos.

Objetivo general: Desarrollar un programa de extensión universitaria que permita incrementar el crecimiento del Capital Humano en las Organizaciones del Valle de Toluca.

Objetivos específicos:

Identificar los fundamentos teóricos para el crecimiento del capital humano.

Determinar las teorías actuales que aportan al capital humano.

Diagnosticar el comportamiento en la actualidad del desarrollo del capital humano en la sociedad empresarial en el valle de Toluca.

Diseñar el programa de extensión universitaria para desarrollar el capital humano en el Valle de Toluca.

8.1 Sustentación teórica y epistemológica del enfoque:

El sustento teórico y epistemológico de esta investigación estará basado en el paradigma cualitativo bajo el enfoque de Investigación-acción (Briones, 2006), esto debido a que el enfoque bajo el cual se abordará la problemática es en base al estudio de un sistema de actividad humana cuyo objetivo es el de preparar el capital humano (Bueno, 1999) para desempeñarse eficientemente en las organizaciones apoyado desde un programa desarrollado por una Institución de educación Superior, la línea de investigación versará en la Administración de la Educación, y se basará en las teorías de la Educación, el Capital Humano y la Gestión de recursos humanos los cuales serán abordados suficientemente en este capítulo.

Educación Superior como apoyo a sectores productivos:

La extensión universitaria es una de las razones de ser de la vida institucional de una Institución de Educación Superior. En este sentido se hace importante clarificar el sentido y significado de esta función sustantiva de las propias universidades y que por la falta de visión de actores preocupados por la enseñanza de las profesiones y estudios de posgrado que se imparten dentro de la institución, o tal vez la preocupación actual de crecer en temas relacionados con la investigación, la función de extensión se pierde en procesos de gestión vanos y poco productivos en términos de resultado universitario.

De acuerdo a la Universidad de Carabombo, Venezuela que dentro de su revista electrónica indica lo siguiente acerca de esta función:

“...un concepto de “extensión universitaria” debe partir del hecho deontológico, ontológico y axiológico que incita su sentido, se formaliza en su parecer y compromete su hacer” (Frontera, 17/02/2009: Boletín digital universitario, Universidad de Carabobo, Venezuela).-

De lo anteriormente expuesto podemos vislumbrar la necesidad que existe en definir esta función con todo detalle.

La función de Extensión tiene relevancia desde el sentido del bienestar de la sociedad de la cual ejerce y se debe una universidad, es una obligación ética y moral de una Institución de Estudios Superiores el desarrollar “actividades encaminadas a trasladar el conocimiento científico y las técnicas que de él nazcan como un mecanismo que propicie bienestar social a las entidades de las que está formada la sociedad”.

Es sin embargo de muy alta preocupación que a pesar del deseo que tienen las Universidades de acercarse y colaborar con los sectores productivos de la sociedad los resultados sean tan pobres y mal canalizados. De acuerdo a Campos, G. y Sánchez Daza, G. (2005) nos muestran la anterior aceveración, al menos como una verdad para América Latina:

“ El fracaso de la vinculación de la educación superior no es un problema exclusivo de México, el mismo proceso o el mismo comportamiento se encuentra al menos en los países de América Latina. Aquí se presentan algunos de los resultados detectados en varias regiones por dos estudiosos del tema, Arocena y Sutz (2001):

En Brasil, 8.3% de las empresas encuestadas declararon que la vinculación con la universidad fue importante para el desarrollo y logro de innovaciones; sin embargo, las universidades son la opción menos mencionada como origen de ideas para la innovación [...] por otro lado, en México, los acuerdos de cooperación para proyectos innovadores solo alcanzaron el 6% de las empresas encuestadas[...] A su vez, en Venezuela, las vinculaciones con universidades son 3.5%....mientras en Chile, 25% de las empresas declara haber realizado contratos con universidades; de éstas las que declaran intensidad media o alta en la firma de contratos con universidades alcanzan 3.7% del total (Arocena y Sutz, 2001).

En este mismo estudio, los autores señalan que en Argentina, las universidades fueron mencionadas como propiciadoras de ideas para la innovación por poco más de 4% de las empresas de la muestra y, en Uruguay, la asesoría contratada a organismos públicos de carácter tecnológico alcanzaba en 1987 a 27.2% de los establecimientos, correspondiendo a la Universidad de la República 10% del total (ibid)” Campos, G. y Sánchez Daza, G. (2005)

La discusión que sobre la actividad de Extensión y la vinculación que esta ejerce sobre el entorno social de impacto de la universidad existen una serie de teóricos referencias en el material de Campos, G. y Sánchez Daza, G. (2005) el cual reproduzco como elementos complementarios que no permiten profundizar en la problemática que desarrollo en esta sección:

Debido a la creciente convergencia entre investigación científica y el desarrollo tecnológico, una de las funciones de las universidades, la de producir conocimiento, tiene que tomar significados también nuevos (...) En realidad se requiere de un esfuerzo que incluya acciones gubernamentales, de agentes y actores de los sectores productivos y del llamado sistema de ciencia y tecnología. Aunque el mismo proceso de vinculación es deseable, no es fácil de definir ni de implantar (Corona, 1994, p. 123).

Otras diferencias, más bien de tipo conceptual, son las siguientes posiciones diferenciadas:

Quienes consideran que la vinculación tiene un contenido básicamente económico.

Quienes consideran que la vinculación se resuelve exclusivamente mediante un acercamiento físico con la sociedad (visión fiscalista, que también está fuertemente asociada a una visión asistencial).

Quienes consideran que la vinculación es una nueva función sustantiva de las universidades.” Campos, G. y Sánchez Daza, G. (2005)

Para fines de esta investigación y en virtud de introducirnos lo antes posible en la discusión central de esta investigación me permitiré posicionarme en el punto de vista desde el cual se desarrollará este trabajo, la postura de la extensión universitaria y la vinculación que como resultado genera la percibiremos como una “Función Sustantiva de las Universidades”.

El Capital Humano y las organizaciones:

A continuación se describirá el concepto de Capital Humano desde la perspectiva de las teorías tanto económicas como de la educación.

Este término fue esbozado a mediados del siglo pasado a partir del estudio sociológico realizado por Theodore Schultz y Gary Becker. De acuerdo con el trabajo de estos autores y otros estudios posteriores, gran parte del crecimiento económico de las sociedades occidentales podía explicarse si se introducía una variable llamada capital humano, correlacionada con el nivel de formación especializada que tenían los agentes económicos o individuos de una sociedad.

Gary Becker es uno de los principales precursores del concepto de capital humano y debido a lo importante de sus documentos ha servido de base para las principales aportaciones posteriores a él, siempre basado en sus conceptos y discusiones científicas.

Este economista norteamericano fue premiado con el Nobel por trabajar con el concepto de Capital humano. Becker comenzó a estudiar las sociedades del conocimiento y concluyó con su estudio que su mayor tesoro era el capital humano que estas poseían, esto es, el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo, además logra definir al capital humano como importante para la productividad de las economías modernas ya que esta productividad se basa en la creación, difusión y utilización del saber. El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Si bien antes se consideraba que la prioridad era el desarrollo económico y que luego vendría todo lo demás- educación, vivienda y salud- hoy es completamente diferente ya que la vinculación entre educación y progreso económico es esencial.

8.2 Construcción del objeto de estudio

Extensión Universitaria en la UAEMéx. Antecedentes:

Existen datos de acciones de Vinculación con la sociedad mediante la suscripción de convenios desde la década de los 70's pero no es sino hasta 1990 que surge la Vinculación Universitaria de manera formal en la UAEM. En el mes de junio de 1992 se crea la Dirección de Vinculación Universitaria y a partir de 1993, forma parte de la Dirección General de Extensión y Vinculación Universitaria.

Objetivos estratégicos:

1. Fortalecer las relaciones de colaboración con organismos e instituciones de los sectores público, privado y social, a través de la formalización de convenios institucionales, que permitan repositionar a la UAEM consolidando la venta de sus servicios y la obtención de recursos alternos.

2. Optimizar los mecanismos de vinculación de la Institución y sus miembros la sociedad, asegurando la integración y desarrollo del talento humano.

3. Fomentar la vinculación a través de la oferta, promoción y gestión de los servicios y productos que la UAEM genera, asesorando a la comunidad universitaria para la negociación y comercialización de sus servicios y productos, desarrollando el marco jurídico y administrativo que permita la convivencia armónica de los intereses de las partes involucradas.

4. Fomentar el desarrollo de una cultura emprendedora y empresarial entre la comunidad universitaria, a fin de facilitar su incorporación en el sector productivo.

5. Apoyar a la comunidad universitaria y sociedad en general, asesorando a emprendedores en la creación de empresas y a empresarios en la mejora y consolidación de las ya existentes, proporcionándoles herramientas que les permitan insertarse en mercados regionales, nacionales e internacionales.

8.3 El diagnóstico como método de trabajo

Referentes teóricos del diagnóstico: Se realizará un levantamiento por medio de un instrumento diseñado de manera original por lo que se realizarán pilotos para corroborar su adecuado entendimiento, así también se entrevistarán personal que labore en el Valle de Toluca en diferentes tipos de organizaciones, la escala que será utilizada será de Lickert.

Objetivos del diagnóstico:

Identificar el grado de incorporación del concepto de capital humano en las organizaciones y las ventajas percibidas desde el punto de vista de los patrones y de los empleados, así como probar el instrumento para esta detección.

Supuestos del diagnóstico:

El capital humano es un factor de ventaja competitiva para las organizaciones dado que genera un nivel de satisfacción en el trabajo, así como un cambio en la forma de desarrollar la tarea promoviendo el empowerment entre el personal, una preocupación por la capacitación y la seguridad de los trabajadores, así como una disminución de los niveles de rotación de personal.

Dimensión del diagnóstico:

El estudio se suscribe a las empresas y el personal de dichas organizaciones ubicadas en el Valle de Toluca, no importando su giro ni tamaño.

Selección de técnicas e instrumentos:

Se desarrollará un instrumento que será manejado como una encuesta. Así también se realizarán entrevistas tanto con empleadores como empleados.

Procedimiento metodológico:

Se utilizarán los pasos marcados por la metodología de diagnóstico de ambiente de trabajo y cultura organizacional, debido a la similitud para encontrar información referencial, con esto se procederá a realizar una propuesta metodológica para realizar estos estudios de una manera más precisa y objetiva.

Resultados:

Se aplicaron 199 instrumentos en los municipios de Toluca, Metepec, Lerma, Ocoyoacac, Zinacantepec y Santiago tianguistenco.

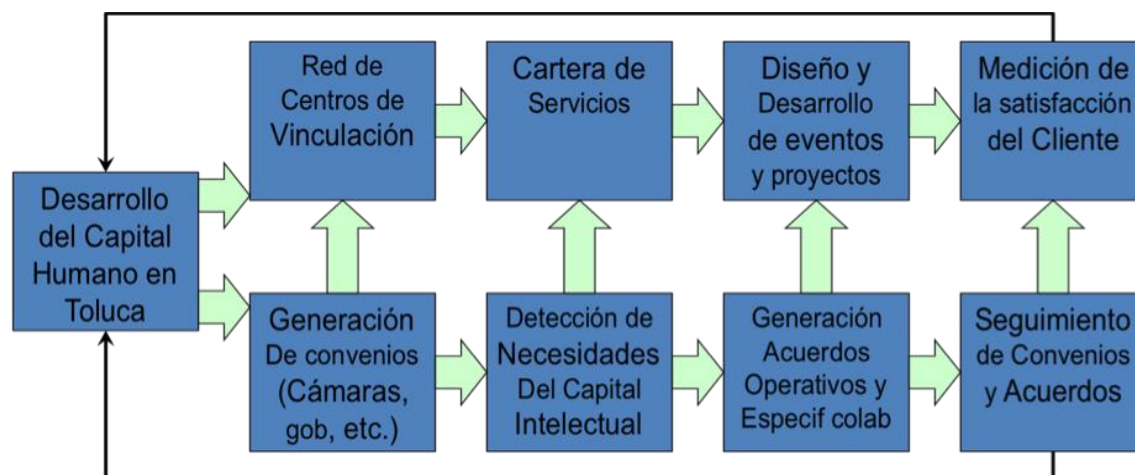
Conclusiones del estudio:

- La mayoría de las organizaciones entrevistadas conocen sobre alguna actividad de extensión universitaria (95%).
- Los servicios más mencionados son Diplomados (90%), incubación de negocios (15%), cursos de capacitación (10%).
- Los servicios poco mencionados son (en todos los casos menores al 5% de menciones): desarrollo de proyectos, asesoramiento, servicios especializados por laboratorios, servicios especializados por centros de investigación.
- Sólo 12% mencionó haber tenido un acercamiento con la UAEM para solicitar algún servicio de extensión y 5% utilizó los servicios.
- El 93% manifestó haber quedado satisfecho con el servicio recibido.

8.4 Modelo de extensión universitaria

Ejecución del programa:

Figura 8 Modelo de extensión universitaria (desarrollo del autor, 2007)



A continuación se explica brevemente la lógica del modelo y sus componentes:

El modelo persigue desarrollar una Gestión del proceso de Extensión universitaria que permita la eficiencia de esta función sustantiva, mejorar el posicionamiento respecto de las organizaciones que soliciten estos servicios y lograr impactar un volumen de proyectos que hoy están siendo atendidos por el sector privado (asesores, despachos de capacitación, etc.) donde la Universidad tiene amplias ventajas competitivas en cuanto a su capital humano pero no así un esquema adecuado de mercadeo de estos servicios.

Generación de convenios:

Este mecanismo será el resuelto acercamiento de la IES a las instancias tanto gubernamentales, como del sector privado productivos, del sector social y artístico para mostrar los servicios y la posibilidad de converger en algunas actividades que puedan ser desarrolladas por la IES para esa organización, tales como eventos de capacitación y adiestramiento, asesoramiento y/o consultoría, realización de proyectos específicos para desarrollo de productos o servicios, infraestructura, desarrollo de procesos, software y otros que dentro de los laboratorios y centros de investigación puedan ser desarrollados por la IES. Una vez en acuerdo con los servicios y las condiciones se firmarán los convenios generales de colaboración.

Red de Centros de Vinculación:

Para dar soporte a la actividad anterior debiera existir toda una red de centros de vinculación que permita dar soporte a los servicios dentro del ámbito de impacto de la IES, formalizar y estandarizar los procesos de generación de los diferentes servicios será elemento clave de éxito para lograr impactar los sectores sociales, gubernamentales y productivos que sean planteados.

Detección de necesidades del capital humano:

Con ambos antecedentes se podrá identificar las necesidades específicas mediante instrumentos que en cada caso deberán desarrollarse en consecuencia de la actividad a realizar, utilizando normalmente la entrevista y ocasionalmente encuestas para esta detección.

Cartera de servicios:

En función de las necesidades que se van a ir acumulando en el tiempo irán incorporando a la cartera de servicios los nuevos diseños de cursos, asesoramientos y tipos de proyectos que sean atendidos por primera ocasión, para entonces incorporarlos a la difusión de los servicios que se pueden proporcionar. En este punto se termina desarrollando una cotización de servicios de vinculación para ser presentada al posible cliente.

Generación de acuerdos específicos de colaboración:

Si es aceptada la cotización se procederá a formalizar el servicio de vinculación mediante los elementos legales que procedan en cada caso (para la UAEM acuerdos específicos de colaboración).

Diseño y desarrollo de eventos y proyectos:

El desarrollo de cursos desde su concepción plasmada en un manual, la preparación de los diferentes eventos, la concertación de citas para asesoramiento y la generación de los planes de trabajo y la ejecución de proyectos son algunas de las actividades que deberán ser administradas para un buen servicio y la satisfacción del cliente a atender.

Seguimiento de convenios y acuerdos:

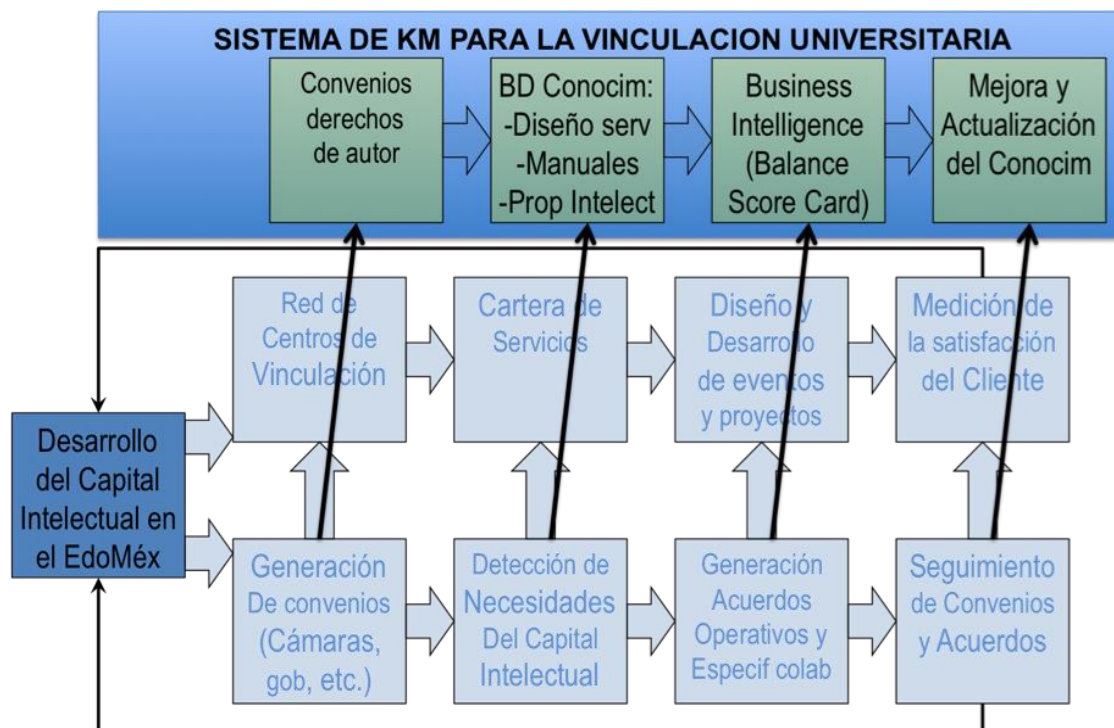
La IES deberá tener un proceso eficiente de seguimiento de los convenios y los acuerdos operativos que permitan asegurar el buen funcionamiento del proceso de vinculación.

Medición de la satisfacción del cliente:

La medición continua de estos procesos y de cada servicio permitirá no solamente conocer la percepción de los usuarios de los servicios de la IES, sino por sobre todo el poder generar acciones de mejora para incrementar y mejorar el proceso interno y otorgar en el futuro mejores servicios.

Propuesta para la Administración Escolar de una IES:

Figura 8.1 KM en el modelo de Extensión (Desarrollo de los autores)



Este modelo permitirá que todo el conocimiento generado por instructores, asesores y grupos de proyectos pueda ser gestionado y permita que cada vez se tenga un acervo mayor de servicios, experiencias de asesoramiento y de proyectos específicos, para este fin se puede aplicar TIC's que permitan esto.

8.5 Conclusiones

Al momento que se presenta esta investigación se ha implementado en una Facultad el proyecto, la Facultad de Contaduría y Administración, la cual se tomó como prototipo obteniéndose a este momento los siguientes resultados:

Tabla 8

Servicios de Extensión Universitaria de la FCA	2006	2007	2008
Diplomados	6	23	28
Cursos (horas curso)	140	2,600	10,428
Incubación de empresas	0	31	69
Contratos (convenios de Extensión vigentes)	2	10	23

El proyecto inició su implementación en enero del 2007 pero hasta mayo de ese año se pudo instrumentar con los primeros clientes de estos servicios.

Se puede ver un crecimiento de servicios muy amplio y sostenido, al momento los resultados en cuanto a la satisfacción de los clientes nos permiten mostrar la recurrencia de servicios por clientes anteriores, es la principal razón del crecimiento de contratos del 2007 (10) al 2008 (23), así como la cantidad de servicios que solicitaron por cada contrato.

La presente investigación se cerró en Julio del 2009 para dar continuidad a la misma ya desde la Gestión escolar y se inició una segunda etapa para incorporar este modelo a toda la Universidad Autónoma del Estado de México ampliando la cobertura al Estado de México e impactando directamente las formas e trabajo de 39 espacios académicos distribuidos en el Estado.

8.6 Bibliografía

José German Altuve. (2002), “Capital Intelectual y Generación de valor”.- Actualidad contable Faces. Universidad de los Andes, Merida, Venezuela.

Pedro Flores Leal.- “Capital Intelectual: Conceptos y Herramientas”.-Centro de Sistemas de Conocimiento, Tecnológico de Monterrey, México.

Carmen Añez H.(2005). “Capital Intelectual: Nuevo Enfoque de la Flexibilización Laboral”.- Revista Venezolana de Gerencia. Maracaibo, Venezuela.

Alfonso Vargas Sánchez.(2002) “ De la participación a la gestión del conocimiento y del capital intelectual: Reflexiones entorno a la empresa cooperativa”.- Revista de economía publica, social y cooperativa, Valencia, España.

Ligia Becerra y otros.(2005) “La Formación del Contador publico como fuente de capital humano”.- Revista venezolana de gerencia, Maracaibo, Venezuela.

Freddy Marín González.(2001) “El Capital Intelectual como activo organizacional”.- Espacio Abierto Revista, volumen 10, número 3, Maracaibo Venezuela.

Lucas, Robert (1988): "On the Mechanics of Development Planning", Journal of Monetary Economics, 22, 1 (julio), pp. 3-42.

Sala-i-Martin, Xavier (2000): Apuntes de crecimiento económico, Antoni Bosch editor, Barcelona, ISBN 84-85855-92-2.

Uzawa, Hirofumi (1965): "Optimal Technical Change in Aggregative Model of Economic Growth", *International Economic Review*, 6 (enero), p. 18-31.

Campos, G. y Sánchez Daza, G. (2005). La vinculación universitaria: Ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 7 (2). Consultado el 20 de Febr de 2009 en: <http://redie.uabc.mx/vol7no2/contenido-campos.html>

Niños, artesanías y trabajo

Perla Carpio, Eduardo Fernández y Karla Carpio

P. Carpio, E. Fernández y K. Carpio
Universidad de Guanajuato, Lascrain de Retana 5, Centro, 36000 Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra.
Dpto. Estudios Culturales, Políticos y Demográficos
sonrisa155@gmail.com

M. Ramos, V. Aguilera., (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This paper reflects on the role of children in community work. Focuses attention on the activities that the children's sector in indigenous communities in the south. We review briefly the historical time of childhood and holding fieldwork this study makes evident the relevance of children in the production of crafts and contribute to the family income. These stories arise in rural communities where it is clear the importance of children in the world of work.

9 Introducción

Visión retrospectiva de la niñez: En nuestra cultura occidental, las noticias más lejanas se remontan a los griegos, alrededor de 600 años a.C. En Esparta, por ejemplo, los niños con pobres aptitudes físicas eran abandonados a su suerte, encontrando la mayoría de las veces la muerte. La sociedad espartana poseía como un valor fundamental la fortaleza, dada su vocación guerrera. Así, los niños que sobrevivían eran formados mediante una dura disciplina, con el objetivo de templar su carácter y que éste se encontrara siempre presto al combate. Muy cercanos, en tiempo y ubicación geográfica, los atenienses, por el contrario, reconocían diferencias individuales entre los niños y proponían una educación acorde a la diferencia entre ellos y que la educación se ofreciera durante el desarrollo infantil (Fonseca, 1991).

La sociedad antigua percibía una diferencia, así como una transición entre el mundo de los niños y los adultos. A pesar de los contrastes encontrados en los casos de Esparta y Atenas, se entendía con claridad, en ambos, que el niño era uno y el adulto otro. Tal logro se pierde al arribo de la Edad Media, según Serafino y Armstrong (1980), durante esta época la expectativa de vida era de 30 a 40 años y solo la mitad o dos terceras partes de los niños alcanzaban la adultez.

Las enfermedades, la alimentación inadecuada y los desastres naturales eran las principales causas de muerte entre los niños medievales. Aquellos niños enfermos, deformados o considerados como poco aptos para la sobrevivencia, eran abandonados y puestos en camino de la muerte (Garralda, 1980 citado en Rivera Aguirre, 2003). Este antiguo fantocidio se practicaba, sobre todo, entre los pobres y a pesar de que las sociedades europeas lo consideraban ilegal y moralmente equivocado, la práctica continuó durante toda la Edad Media.

Los sentimientos y cuidados de los padres hacia sus hijos no eran pródigos, puesto que prevalecía en los primeros la certeza de la pronta muerte de sus vástagos (Rivera, 2003).

En los trabajos de Serafino y Armstrong (1980) podemos encontrar referencias a una ley que otorgaba todo el poder al padre sobre el hijo, es decir, se justificaba hasta el asesinato de los hijos, si el progenitor lo llevaba a cabo. Ya avanzada la Edad Media, la iglesia toma cartas en el asunto y determina que el infanticidio es igual al asesinato (Fonseca, 1991).

A pesar de la advertencia, muchos padres maltrataban a sus hijos, al menos hasta los siete años, edad en la que, según las leyes, éstos últimos se consideraban aptos para el trabajo y, por tanto, susceptibles a ser vendidos como esclavos; al niño ya se le consideraba capacitado para realizar las mismas conductas y tareas del adulto (Bassedas, 1995).

Este antiguo infanticidio y abandono era la expresión más fuerte en el trato hacia los niños. Éste era visto como un adulto en miniatura, puesto que ambos eran idénticos en su estructura y funciones, la diferencia radicaba en la necesaria e imprescindible experiencia. De igual modo, se esperaba que la educación actuara en el niño como en los mayores, solo reduciéndose proporcionalmente las exigencias (Merani, 1970).

Al llegar el Renacimiento también llega un mensaje de libertad, dignidad y perfección de la vida humana, proponiendo además un retorno a la cultura clásica-griegos y romanos- paralelo a la filosofía clásica, surge la creencia de que el niño nace puro e inocente, pero sin la fuerza moral necesaria para resistir las tentaciones ofrecidas por adultos inmorales. Tales ideas propician un interés no conocido, hasta entonces, por el niño y un nuevo concepto de infancia emerge. Padres y educadores creen ahora que el niño debe ser observado con cuidado, disciplinado de manera estricta y alejado de los asuntos sexuales, que se consideraban propios de los adultos, como una forma de preservar su salud física, moral y espiritual.

A la par de estos nuevos conceptos sobre la niñez y su paternidad aparecen los primeros escritos acerca de la psicología y el desarrollo del niño. Algunos pensadores al especular sobre ello consideraban que la mente infantil era como un pizarrón en blanco, tábula rasa, la llamaban. Y que era, por tanto, receptiva a todo tipo de aprendizaje. John Locke, filósofo inglés del siglo XVII e impulsor de esta teoría, consideraba a la educación como determinante en el desarrollo infantil y hacía hincapié en las recompensas y castigos que le dispensaba el medio ambiente al niño (Mussen, Conger y Kagan, 1984).

En el siglo XVII se registra el primer libro dirigido a los padres, en el que se les consideraba importantes agentes de aprendizaje para el niño. Se buscaba la disciplina estricta de los niños, las buenas costumbres, el seguimiento de las reglas y la aceptación de responsabilidades (Cataldo, 1991).

La revolución francesa y americana, llegaron con un mensaje de igualdad y fraternidad, trayendo reclamos para que los hijos de los marginados sociales accedieran a la educación, que no fueran excluidos de las fábricas y disfrutaran, en términos generales, un mejor nivel de vida. A finales del siglo XVIII, aparece la concepción Rousseaiana de la infancia la cual consideraba que el niño nace con un sentido moral innato y que, incluso, sin la intervención de los mayores, habría de convertirse en adulto, moral y psicológicamente sano: esta postura ayuda a cambiar la relación derechos-deberes del infante, dándole mayor importancia a los derechos de los niños. La escuela hasta ese momento no existía (Bassedas, 1995).

Otro fuerte impulsor de esta concepción y que trabajó a favor de la infancia fue Pestalozzi, quien afirmaba que el amor era la base de la relación padres-hijos, lo que aseguraba la adecuada formación (Colom, 1994).

Pestalozzi recibió el título de fundador de la formación de padres. A principios del siglo XIX, sus nociones de la bondad natural de los niños y del aprendizaje mediante experiencias concretas y actividades autoimpuestas, marcó el principio de las filosofías sobre la educación de la primera infancia (Cataldo, 1991).

A finales del siglo XIX, con el surgimiento de la teoría sobre la evolución de las especies, se dio un profundo cambio en todas las áreas del conocimiento. El concepto del niño también se replanteó, siendo ahora una expresión de la evolución (Fonseca, 1991). Los científicos consideraban que en el niño se reflejaba la evolución del hombre, que a través del seguimiento de diversos procesos y etapas, esto es, a través de la asimilación de información con cambios sucesivos del medio, llegaría a convertirse en adulto (Merani, 1970).

Así, la valoración, la educación y los cuidados del niño eran conceptualizados en función de la posibilidad del niño de llegar a ser adulto. Es decir, los avances en la concepción acerca de qué es un niño, sus deberes y derechos a lo largo de los siglos, eran más un supuesto que una realidad aún en esas fechas.

El impulso definitivo para que el niño ocupara el lugar que en el ámbito científico le correspondía, lo dio Freud a inicios del siglo XX. Aunque Freud no se ocupó fundamentalmente del trabajo con niños, señaló la importancia definitiva que en la vida adulta tienen las experiencias infantiles. Al finalizar la segunda guerra mundial, se apoya a más sistemas humanitarios de paternidad del niño y se desarrolla la protección legal de sus derechos. Posteriormente, Piaget (1969), propuso descripciones acerca del desarrollo infantil que permiten a los padres y a otros cuidadores de niños fijar expectativas adecuadas al desarrollo infantil.

Según Pollock (1990), diversos autores al tratar de explicar el porqué del surgimiento del moderno concepto de infancia, de la disminución de la crueldad hacia los niños y del trato menos formal de la relación padre-hijos, encuentran los siguientes elementos relacionados: el surgimiento de los sistemas educativos, los cambios en la estructura de la familia misma, el auge del capitalismo y, sobre todo, la educación general de los padres trae consigo el surgimiento de un espíritu de benevolencia.

En suma, las conceptualizaciones que a lo largo de los siglos se han manejado sobre los factores que deben considerarse para la formación de los niños, llevan al reconocimiento del niño como un ser digno de respeto y consideración respecto a su diversidad. Se debe reconocer que a principios del siglo XXI el desarrollo humano, incluyendo la relación padres-hijos, así como el bienestar de los individuos deja mucho que desear. No obstante, resulta comprensible la divergencia acerca de si se ha mejorado o se ha empeorado el trato al niño.

Es importante, pues, hacer notar que hay un acuerdo generalizado sobre la importancia de mejorar las prácticas de los padres para optimizar el desarrollo de los niños y prevenir problemas de comportamientos futuros.

Además, el papel, la representación y la importancia que tienen los niños en cada sociedad están influenciados por el momento histórico en el que estas conceptualizaciones se gestan y por aspectos económicos, sociales y culturales. Veamos más detalles a este respecto y reflexionemos respecto al papel que tienen los niños en el trabajo comunitario, especialmente en el campo, en ámbitos rurales, en familias indígenas.

9.1 Los niños y el trabajo: La Ilusión

En prácticamente todas las etnografías de comunidades campesinas y urbanas pobres se escribe sobre la niñez en la familia. Novelo (1976), por ejemplo, da cuenta de ello cuando reflexiona sobre las artesanías y el capitalismo. Esta autora menciona al sector infantil cuando explica cómo se divide, por género y edad, el proceso de trabajo en el barro. Azaola (2003, 2000, 1995), por su parte, ha escrito sobre la niñez, especialmente la de la calle, la pobre, la abusada, la explotada.

Y en otros contextos también latinoamericanos, como el argentino y sus comunidades indígenas, hay trabajos, como los de Szulc (2008), que desde la antropología dan cuenta de este devenir histórico del abordaje y del estudio del sector infantil, y de la participación de este sector en el trabajo familiar y comunitario.

Dígase, pues, que el sector infantil de nuestro país, y de otros países latinoamericanos, ya sea en el contexto urbano o rural participan en actividades productivas para contribuir a los ingresos del hogar. Estrada (1999), por ejemplo, se interesa por el trabajo infantil entre los sectores urbanos y nos dice esta autora que el trabajo es una experiencia común entre los niños de los sectores populares urbanos mexicanos, es uno de los múltiples recursos de los que echan mano en los hogares para obtener medios de subsistencia, es parte de las estrategias que instrumentan para tratar de mantener o mejorar sus condiciones de vida o para solventar gastos extraordinarios o imprevistos.

Pero el trabajo infantil no es sólo un recurso económico; también forma parte del bagaje cultural, de la experiencia vital de las generaciones que conforman estos grupos domésticos. En este sentido, es una temática multidimensional, pues hace referencia directa a las condiciones de vida y a las características de la unidad familiar; también está vinculado a ciertas concepciones sobre la socialización y con la percepción de cuál es la manera de aprender a ganarse la vida. Además, puede ser visto como la base que da autonomía a los menores y les permite desafiar la autoridad parental y también como uno de los motivos más importantes de la deserción escolar. En su texto, esta autora (Estrada, 1999) define el trabajo infantil en un sentido amplio: cualquier actividad que realizan los niños menores de 16 años con el propósito de reproducir sus condiciones de vida.

Esta definición permite abarcar actividades que van desde el empleo en comercios o empresas del sector formal y las ocupaciones que tienen en la economía informal- talleres, venta ambulante, oficios en la calle, servicio doméstico- hasta la participación en los quehaceres en sus propios hogares.

Esto es lo que sucede en la vida cotidiana de los pueblos, esto es lo que sucede en la comunidad de nuestro estudio: La Ilusión, Simojovel de Allende, Chiapas. En esta comunidad tsotsil del norte de Chiapas, los niños participan junto con los adultos no sólo en las actividades productivas sino también participan, en muchas ocasiones, en las conversaciones en las cuales, si bien no suelen intervenir, reciben mensajes socializadores relevantes.

En La Ilusión niños y niñas usan las manos para transformar a la naturaleza, para trabajar (ámbar) y contribuir con los ingresos familiares. Los profesores de la escuela a este respecto comentan que en el periodo de recolección de café aumenta la ausencia escolar porque los niños (de diferentes edades) se van a ayudar a sus padres y en los “días libres” van también los pequeños a “recoger trozos de ámbar en las minas”.

En el ámbito campesino son, pues, diversas las oportunidades que podemos tener para observar la participación de los niños en el trabajo comunitario: en el campo, en la comercialización de productos, en el hogar, en el cuidado de los hermanos, en el trabajo de construcción (albañilería), en la producción de artesanías (textiles y ámbar). Veamos más detalles sobre la metodología utilizada en este trozo de mundo en el que el oficio de tallar el ámbar se ejerce todos los días.

9.2 Metodología

Este es un estudio cualitativo de tipo etnográfico que comulga con las reflexiones de autoras como Szulc (2008), cuyo análisis se asienta sobre una conceptualización de los niños como sujetos sociales e interlocutores competentes. Reconoce, pues, Szulc, la capacidad de agencia social de los niños. La niñez, nos dice esta autora, es un producto histórico, resultado de procesos dinámicos y conflictivos, en los cuales diferentes actores y saberes se disputan la definición de qué es la niñez, qué comportamientos o características se consideran propios de este grupo y cuáles son las prácticas legítimas por parte de diferentes adultos.

Las reflexiones anteriores surgen en el marco de esta investigación cuyo trabajo de campo se realizó durante el verano del 2008 al verano del 2011, en una comunidad tsotsil ubicada en la región De los Bosques en el estado de Chiapas, al sur de México.

Pertenece esta comunidad (La Ilusión) al municipio de Simojovel de Allende, lugar caracterizado por minas de ámbar, por la construcción de joyería elaborada con esta resina y por la producción-recolección y venta de café. En esta región de Chiapas encontramos la presencia de diversos pueblos indígenas, principalmente tsotsiles. Dentro de ellos se encuentra La Ilusión, poblado constituido por aproximadamente 410 habitantes (véanse detalles y etnografía de La Ilusión en Del Carpio, 2012 a y b).

Su población se dedica a múltiples trabajos: a las actividades del campo, al trabajo de construcción, al comercio, al hogar y a la producción de artesanías (textiles, ámbar y alfarería).

En estudio tuvo como técnicas de investigación a la observación participante, el diario de campo, la obtención de material audiovisual, el análisis de documentos y la realización de entrevistas abiertas y semiestructuradas; éstas últimas siguieron una guía temática de acuerdo a nuestro objetivo de investigación.

Para cumplir con dicho objetivo acudimos a un abordaje teórico y metodológico con perspectiva antropológica y psicosocial. Solamente así, desde nuestro juicio, podíamos encontrar luces respecto al papel de los niños en el mundo del trabajo comunitario, especialmente respecto a la producción de artesanías.

Realizamos entrevistas a 20 mujeres de tres generaciones: niñas, jóvenes y mujeres mayores. Estas tuvieron una duración aproximada de 30 a 50 minutos. En ocasiones fue necesario recurrir a niñas y a jóvenes intérpretes para realizar las entrevistas a personas que únicamente hablaban tsotsil (especialmente las personas mayores).

Recurrimos también a las tecnologías de la información para el análisis de las entrevistas realizadas. Acudimos al programa Atlas.ti (versión 5.0) para realizar el tratamiento y el análisis del contenido de las entrevistas. Permitted este software el manejo, el orden, la sistematicidad y el análisis de la información obtenida a través de citas, códigos, familias de códigos y la representación gráfica de éstos.

Análisis y discusión de los resultados:

La pregunta medular de este estudio es ¿Por qué los niños participan en la producción de artesanías? En la realización del trabajo de campo encontramos que son múltiples las funciones psicosociales de este trabajo. Una de ellas es su función instrumental al permitir la obtención de ingresos económicos. Por eso, Alondra (joven ambarera de La Ilusión) afirma que cuando tenga hijos les enseñará el oficio artesanal para que puedan también encontrar en las artesanías una fuente de ingresos. Las niñas de la comunidad, por su parte, aunque no saben bordar quieren que las generaciones futuras aprendan el oficio y lo realicen, no necesariamente para rescatar una actividad de antigua raigambre sino para aumentar las fuentes de ingresos familiares. Ante la austeridad, la necesidad y la situación económica -de las familias de La Ilusión- sobresale el carácter instrumental del trabajo.

Funciones psicosociales del trabajo artesanal indígena:

La primera función del trabajo es la de proveer de los medios necesarios para poder subsistir, de ahí su carácter obligatorio. Permite la supervivencia, la emancipación y la independencia económica. Tenemos que matizar lo anterior ya que no es posible hablar de independencia económica en La Ilusión, y en muchos pueblos con características similares, pues las condiciones de vida reflejan austeridad y pobreza.

Por ello, buscan los habitantes diferentes fuentes de ingresos que les permitan sobrevivir.

El trabajo artesanal no permite la independencia económica, sin embargo, sí que contribuye a la obtención de ingresos para el hogar y es realizado conjuntamente con otras actividades que permitan incrementar la economía familiar.

Debemos indicar también que el trabajo no tiene un valor periférico, servil o meramente instrumental en La Ilusión. Tiene un valor central, integrador y expresivo. Supone, para varias mujeres, algo más que un simple medio de obtención de bienestar material pues es fuente de satisfacción personal, da sentido a la vida y ocupa un rango importante en la jerarquía de los valores socioculturales.

Observamos con esto el carácter del trabajo como institución social por medio del cual los individuos dan sentido a sus vidas, a la vez que satisfacen algunas de sus necesidades. De esta manera, el trabajo sigue actuando como categoría central y sigue estructurando y determinando experiencias vitales. De aquí que ahora tengamos que reflexionar sobre las funciones expresivas del trabajo artesanal, funciones generadoras de bienestar psicosocial.

A este respecto podemos decir que realizar artesanías proporciona oportunidades para el desarrollo de habilidades y destrezas. Permite el desarrollo de capacidades personales. Su ejecución implica técnicas y movimientos corporales como la postura, el equilibrio, los movimientos manuales y la concentración visual, a la vez que también requiere habilidades cognitivas: atención, concentración, creatividad e imaginación. Con la ejecución de éstas, artesanos y artesanas se vuelven expertos en el trabajo que realizan en un dado espacio, contexto y tiempo. Por eso, señalan en esta comunidad que “si te sientes aburrida te sientas a bordar. Solo me pongo a bordar y me distraigo” (Entrevista a Vivi, 24 años, 21 de septiembre de 2009).

Señalan algunas chicas que las mujeres jóvenes que son artesanas y no bordan con fines comerciales lo hacen porque es un oficio que las ocupa y las entretiene. Algunas mujeres también consideran que la importancia de este trabajo radica en que constituye un espacio que permite fortalecer vínculos sociales (especialmente familiares) ya que en ocasiones bordan juntas las hermanas, la madre, las hijas o las vecinas. Sobre esta cuestión interesa la dimensión afectiva que las mujeres le otorgan a las relaciones que entablan en el trabajo, y la más social relacionada con las posibilidades para la acción colectiva.

El trabajo artesanal realizado en compañía posibilita un espacio de comunicación y convivencia. La ejecución del trabajo con otras mujeres artesanas, une y genera lazos de confianza, unión y amistad. En términos generales, mantenerse activo y ocupado es una de las principales motivaciones para trabajar, y uno de los mayores costes psicológicos de no hacerlo es la inactividad (La Fuente, 2008). El trabajo artesanal cumple esta función.

Algunas jóvenes a este respecto indican: “Bordar me distrae. Bordo para quitar un poco la tristeza y (para) liberarme de algo” (Entrevista a Eva, 22 años, 28 de octubre de 2009).

Y más detalladamente explican:

“La felicidad me llega por mi trabajo. Siento alegría y felicidad. Me siento dichosa y orgullosa de mí misma por el trabajo. La alegría la llevo en el corazón cuando trabajo. Al momento de bordar siento alegría (Entrevista a Alondra, 18 años, 12 de octubre de 2009).

La producción de artesanías es fuente de emociones positivas y tiene también un efecto que podíamos llamar catártico al liberar de tristezas y de sensaciones desagradables a las artesanas. Afirman algunas mujeres que realizan este trabajo porque consideran que disminuye la tristeza. Otras chicas indican que tiempo hubo en el que atravesaban dificultades personales y para disminuir su preocupación se dedicaban a bordar.

Expresan también las artesanas que su trabajo genera emociones positivas pues es grande la satisfacción que produce observar, contemplar y acariciar con los sentidos los productos realizados durante varias horas, días y meses de trabajo.

El trabajo artesanal también es fuente de satisfacción y orgullo. Conviene, en este sentido, recurrir a Sennett (2009) quien nos habla de la motivación básica del artesano de lograr un trabajo bien hecho por la simple satisfacción de conseguirlo.

Afirma también este autor que el trabajo puede ser algo bueno en sí mismo y no sólo un medio de vida. En un momento en que parece marcarse la dicotomía entre trabajo y vida, este autor nos recuerda que la realidad es más compleja y que ambos espacios no tienen que estar divorciados, por lo menos no necesariamente.

Una de las funciones psicosociales del trabajo artesanal que encontramos en los argumentos de dicho autor, y a la que éste se refiere como el orgullo por el trabajo propio, es la satisfacción personal por el desarrollo de las habilidades.

El trabajo artesanal no sólo permite, pues, desarrollar habilidades, destrezas y aplicar conocimientos sino también la ejecución de estas genera satisfacción y orgullo a quien lo realiza. Por eso, dice Sennett (2009) que la simple imitación no produce una satisfacción perdurable; la habilidad tiene que evolucionar y lleva consigo el sello personal y la imaginación de las artesanas. La creatividad es, pues, también diferenciación.

Hay jóvenes para quien su trabajo es fuente de orgullo, satisfacción y entusiasmo:

Me siento orgullosa por trabajar artesanías en esta comunidad [...]. Así salgo adelante y apoyo a mi familia. Me gusta trabajar y vender las cosas que hago y salir adelante por mí misma, con mi propio esfuerzo de trabajo. [...] Cuando me pongo a trabajar me pongo feliz porque me siento orgullosa de mí misma por estar trabajando. [...]

Siento una gran emoción dentro de mí y así me siento orgullosa. Me gusta (usar textiles) y estoy orgullosa de ponerlo y venderlo. Produce alegría, felicidad y dicha el trabajo de artesanías (Entrevista a Alondra, 18 años, 12 de Octubre de 2009).

Esta chica también reconoce que son pocas las jóvenes quienes en la comunidad saben y practican el conocimiento artesanal, este “saber-hacer” es referente capaz de otorgarle un valor a esta joven y le proporciona una imagen positiva, al menos en relación con otras jóvenes que no saben o que no aprendieron el oficio.

Su situación de artesana poseedora de conocimientos ancestrales le proporciona una identidad positiva, en tanto que la sitúa en una situación privilegiada en relación a sus coetáneos que no poseen dichos conocimientos. Además, de que le otorga una imagen de utilidad comunitaria.

En este sentido, hay que subrayar que lo que más enorgullece a las artesanas es el desarrollo de sus habilidades. Además, la producción de artesanías a través de su carácter instrumental (como fuente que permite obtener ingresos) también produce satisfacción y orgullo porque contribuye a la economía familiar.

Entre mujeres y niñas de esta comunidad prevalece, lo que ya antes habían observado Godoy, Stecher y Díaz (2007), la búsqueda del bienestar del grupo familiar, y de una mezcla entre el trabajo como instancia de sacrificio pero también de orgullo que se cristaliza en la imagen de la mujer que todo lo puede.

Fomento de convivencia familiar:

Otra función del trabajo artesanal es que estructura el tiempo de los habitantes de La Ilusión. No hay horarios ni duración establecida para sentarse a trabajar, sin embargo, con frecuencia se realizan textiles después de las actividades del hogar. La mayoría de artesanas se dedica a este oficio todos los días y sus horarios son flexibles.

Imaginar una vida “de impulsos momentáneos, de acciones a corto plazo, desprovista de rutinas sostenibles, una vida sin hábitos, es, en el fondo, imaginar una existencia sin sentido” (Sennett, 2000: 45), y es el trabajo en esta comunidad el generador de dicho sentido y de la ya mencionada estructuración del tiempo.

Las artesanas celebran también la flexibilidad que tienen en los tiempos de trabajo y, especialmente, disfrutan de la independencia en el gusto, en la elección de colores y en los diseños que bordan en sus textiles, y también las formas que dan a las piezas de ámbar. Además, la ejecución de este trabajo permite que se genere un espacio donde se fortalecen los vínculos familiares. En torno a las artesanías se teje un sistema de relaciones familiares y tradiciones “en el que tiene lugar la enseñanza ancestral tanto ética, como técnica y desde luego espiritual” (Pérez, 2010: 2). El espacio de trabajo es el propio hogar y la convivencia e interacción con personas fuera del núcleo familiar, vecinal o comunitario no parece necesaria para la elaboración de artesanías.

Lo que queremos decir con esto es que más que fortalecer o fomentar la convivencia con otras personas, intercambiar experiencias, compartir afectos y opiniones con personas externas a la familia (como lo proponen Godoy *et al.*, 2007), el trabajo artesanal fortalece los vínculos dentro del núcleo familiar al compartir el hogar y el taller el mismo espacio.

Así, el taller, que por su riqueza constituye un espacio colectivo de trabajo y rico en herramientas, implica un clima social, a la vez que al ser también hogar constituye un espacio de intimidad vecinal y familiar.

Se observa, pues, que la producción de artesanías fortalece los vínculos de convivencia, confianza y comunicación dentro de estas.

En la mayoría de los casos, en la elaboración de artesanías y en otros tipos de trabajos de La Ilusión se observa esta función integradora de convivencia familiar y comunitaria del trabajo (véase Del Carpio, 2012).

Trabajar en conjunto, como a veces sucede con las bordadoras, y quizá con mayor frecuencia con las ambareras, supone entablar conversaciones y generar un ambiente de confianza y de reciprocidad de información. Se fomenta así los vínculos afectivos en el núcleo familiar y vecinal.

Un tema importante es la interdependencia de los miembros de la familia y la comunidad. Los ejemplos de interdependencia abundan en la vida cotidiana. Las mujeres preparan todos los alimentos para sus maridos y sus familias; los hombres proveen maíz, café y frijoles, que ellos mismos cultivan. Las niñas son responsables de cuidar a sus hermanitos menores. Las mujeres bordan los trajes para la madre o la abuela. Las familias viven juntas en una casa de una sola habitación (o cuando mucho dos). En el trabajo artesanal (realizado en la casa que es a su vez hogar) también se observa, de cierta forma, esta interdependencia.

Algo más hay que añadir. Como sucede en trabajos realizados en términos contractuales, gran parte de la vida social se lleva a cabo en actividades impersonales, en ámbitos alejados del individuo corriente y sobre los que éste tiene poco o ningún control. La huida hacia la intimidad es un intento de garantizar una vida con sentido en medios familiares que no han quedado incorporados a estos sistemas amplios. La búsqueda de intimidad (que sí posibilita la producción de artesanías) tiene un valor positivo. “La privacidad posibilita las satisfacciones psíquicas que el logro de la intimidad puede ofrecer” (Giddens, 1995: 122), y el trabajo artesanal propicia esta intimidad y otorga los beneficios psicosociales del mismo. Además, la importancia de contar con relaciones personales íntimas tiene diversas funciones. Tal vez la función más importante, nos dice Cochrane (1992), que desempeña este tipo de relaciones es la de propiciar una fuente intensa de satisfacción y de sentimientos positivos sobre la propia personalidad. Hay que decir también que entre los significantes más importantes en los que se reconoce el individuo están los vínculos familiares. Pertenecer a un grupo familiar es una parte importante de la identidad pues es el primer vínculo relacional y el primer ámbito de interacción desde donde el individuo pasa a ser reconocido como parte integrante de un grupo.

Reconocer y ser reconocido como hijo, como miembro de un grupo y como parte de una familia tiene una gran importancia para la construcción de la identidad del individuo (La Fuente, 2008).

Vemos así constatado que, en el caso de las artesanías, el trabajo une familia y trabajo (Sennett, 2009), y que el textil es sinónimo de hogar (Mejía, 2010).

Unión comunitaria, expresión de la cosmovisión y permanencia de la tradición:

Al ser este trabajo realizado en casa y dentro de la familia también permite la unión y la permanencia en la comunidad. Para ser artesana no es necesario salir o abandonar la comunidad porque “trabajo hay mucho en el cafetal, en el campo, en el taller y en el hogar pero dinero hay poco” (Entrevista a Xvel, 16 años, 10 de octubre de 2009), y para ganarlo sí que ha sido necesario salir de La Ilusión.

Por tal motivo, algunos habitantes se trasladan a la ciudad capital (Tuxtla Gutiérrez, Chiapas) o a otros Estados de la República Mexicana. Algunos vuelven y otros “se casan por ahí y ya no regresan a La Ilusión” (Entrevista a Lupita, 9 años, 9 de octubre de 2009).

Algunas chicas prefieren quedarse en la comunidad y no consideran la posibilidad de dejarla pues implica “un cambio de pensamiento” y no quieren cambiar su forma de vida y de trabajo. Sea como fuere, para seguir siendo artesana no es necesario abandonar la comunidad. Seguir utilizando las manos en este oficio no depende de la geografía pues se esté en el campo o en la ciudad, el conocimiento y la habilidad van pegados a los dedos y a todos los sentidos.

Además, este trabajo permite formar un “nosotros” que no necesariamente tiene que ver con la geografía pues esta se refiere tan solo al lugar. El trabajo en La Ilusión permite crear un sentido de comunidad que evoca dimensiones sociales y personales. Así, el lugar se vuelve comunidad cuando la gente “utiliza el pronombre ‘nosotros’. Hablar así requiere un apego personal, no geográfico” (Sennett, 2009: 144). Y el trabajo aquí en La Ilusión fomenta, construye y reafirma ese “nosotros”.

Realizada como expresión pública de la cosmovisión y la historia de los pueblos, las artesanías son un fenómeno de continuidad histórica y son también un trabajo donde sus productores transforman y sobreviven, y lo que producen habla de estilos de vida, de cultura y de identidades.

Centrar la atención en las artesanías como elementos que dan cuenta de la cosmovisión de sus protagonistas permite comprender, o por lo menos intentar comprender, los motivos que tienen los niños y niñas para involucrarse en el trabajo comunitario.

Hay que decir también, como lo hace Pérez (2010), los objetos artesanales son, por muchas razones y de muchas maneras, ocasión de contacto humano no sólo por la actividad comercial a la que dan lugar, sino porque representan también una actividad comunicativa por excelencia.

Los objetos artesanales son el centro de la cohesión generacional por la cual la generación mayor lega a la generación joven sus secretos al paso que lleva a cabo el ritual más estrecho de vinculación generacional a través de la enseñanza de un saber ancestral.

Las artesanías así entendidas son parte de procesos intensos de comunicación por los que se transmiten las tradiciones más íntimas de un grupo humano. Lo más profundo de las artesanías es reafirmar la tradición y asegurar la cohesión generacional. Las voces de las artesanas en este sentido defienden que quieren que siga viva la tradición:

Porque nuestros padres también trabajaron y utilizaban artesanías, con eso vivieron. Así consiguieron cosas de comer por trabajar y por eso también me siento orgullosa. Me llama mucho la atención que también los demás (los ancestros), los que ya no viven, dejaron una herencia de bordado y es ahí donde me da más alegría recordarlos a través de mi trabajo [...] Bordar es heredar lo que mis padres y mis abuelitos son. Es a través de este trabajo que consiguieron cosas de comer (Entrevista a Alondra, 18 años, 12 de Octubre de 2009).

Esta joven, junto con sus hermanas pequeñas, se refiere a la producción de artesanías como motivo de orgullo y como herencia familiar-comunitaria que al ejecutarla permite recordar a “los que ya no están” y de cierta forma se hacen presente a través de la ejecución de las enseñanzas y de los saberes que heredaron a quienes bordan actualmente en la comunidad.

Lo anterior nos invita a proponer el siguiente diagrama de las funciones psicosociales que cumple el trabajo artesanal en La Ilusión, y que pueden también ser extensivas a otras comunidades y pueblos con características semejantes.

Figura 9 Propuesta de un modelo para funciones psicológicas del trabajo artesanal indígena



Fuente: Elaboración propia a partir del contenido del trabajo de campo y el análisis realizado en el software Atlas.ti

9.3 Conclusiones

Las funciones psicosociales del trabajo artesanal nos permite comprender la participación de los niños (y jóvenes) en el trabajo comunitario, especialmente en la producción de artesanías. Se observa, entonces, que las artesanías desempeñan un papel múltiple ya que pueden ser elaboradas con fines de mercado, para cumplir una función doméstica o bien tener un uso cotidiano, ritual, ceremonial o suntuario.

Queda también constatado que el análisis de las artesanías invita a reflexionar necesariamente sobre aspectos económicos en íntima relación con aspectos de índole cultural.

Esto es así porque las artesanías forman parte de las múltiples fuentes de ingresos de las comunidades, a la vez que remite a aspectos culturales, en tanto práctica de elaboración o representación simbólica arraigada en la historia de los pueblos que lo realizan.

La evidencia empírica de este estudio permite indicar que son diversas las funciones psicosociales que cumple el trabajo artesanal. Una de las más importantes es que constituye una fuente de ingresos económicos. También tiene múltiples funciones expresivas, tales como: permite el desarrollo de habilidades, destrezas y saberes; implica el desarrollo de una actividad: distrae, ocupa y entretiene; tiene un efecto terapéutico al permitir catarsis emocional e influir en el estado de ánimo. Es, además, fuente de satisfacción y orgullo; estructura el tiempo y permite la independencia de la artesana a la hora de elegir colores, diseños, formas y tiempos de trabajo.

Hay más. Realizar artesanías también fomenta la convivencia y la unión familiar, y permite la permanencia y la unión comunitaria al ser un trabajo que no necesariamente implica salir o dejar la comunidad. Además es un espacio para la expresión de la cosmovisión y la permanencia de la tradición familiar y comunitaria.

Algunas anotaciones más hay que hacer a este respecto. Su trascendencia no sólo radica en su relevancia material sino también en su importancia simbólica, pues ambas contribuyen a la reproducción económica, social y cultural de los pueblos donde se producen estos objetos. Todo esto permite comprender la importancia del sector infantil en el mundo del trabajo rural, campesino, en el campo.

9.4 Referencias

Azaola, E. y Estes, R. (2003). *La infancia como mercancía sexual*. México, Canadá y Estados Unidos. México: CIESAS/Siglo XXI.

Azaola, E. (2000). *La infancia robada. Niñas y niños víctimas de explotación sexual en México*. CIESAS/UNICEF/DIF.

Azaola, E. (1995). *Los niños de la correccional: fragmentos de vida*. México: CIESAS.

Bassedas, B. (1995). El niño y la sociedad. Algunas referencias histórico-culturales. Cuadernos de Pedagogía.

Cataldo, C. (1991). Aprendiendo a ser padres: conceptos y contenidos para el diseño de programas de formación de padres. España: Visor.

Colom, A. (1994). Modelos de intervención socio educativo. Madrid: Narcea.

Cochrane, R. (1992). Incidencia de la depresión en hombres y mujeres. En Influencias sociales y psicológicas en la salud mental. J. L. Álvaro; J. R. Torregrosa y A. Garrido, Comp. Madrid: Siglo XXI.

Del Carpio, P. (2012a). Entre el textil y el ámbar: las funciones psicosociales del trabajo artesanal en artesanos tsotsiles de La Ilusión, Chiapas, México. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.

Del Carpio, P. (2012b). Entre el textil y el ámbar: las funciones psicosociales del trabajo artesanal en artesanos tsotsiles de la ilusión, Chiapas, México. Athenea Digital. Ed, Electrónica, 12 (Julio). En <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/DelCarpio> Accedido el 21 de Octubre de 2012.

Estrada, M. (1999). Infancia y trabajo. La experiencia de los sectores populares urbanos. Estudios Sociológicos, 17 (49), 175-191.

Fonseca, B. (1991). Adaptación del inventario de Paternidad para adultos y adolescentes. Tesis de licenciatura. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, Jalisco.

Godoy, L., Stecher, A. y Díaz, X. (2007). Trabajo, identidades: continuidades y rupturas en un contexto. En R., Guadarrama y J. L. Torres (Coords.), Los significados del trabajo femenino en el mundo global (pp.81-100). México: Anthropos/Universidad Autónoma Metropolitana.

Giddens, A. (1995). Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea. Barcelona: Península.

La Fuente, M. (2008). Identidad laboral y transformaciones del mercado de trabajo: Un análisis desde el discurso de los jóvenes bolivianos. Tesis doctoral no publicada, Universidad Complutense de Madrid.

Mejía, D. (2010). Tejiendo la vida: significados de la tradición textil en la sierra de Zongolica. Aportaciones al estudio semiótico de la cultura mexicana. Comunicación presentada en XXXII Coloquio de antropología e Historia Regionales, Zamora, Michoacán, México, 20-22 de Octubre.

Merani, A. (1970). *Psicología y pedagogía: Las ideas pedagógicas de Henry Wallon*. México: Grijalbo.

Mussen, P. (1984). *Aspectos esenciales del desarrollo de la personalidad en el niño*. México: Trillas.

Novelo, V. (1976). *Artesanías y Capitalismo en México*. México, D.F.: Secretaría de Educación Pública e Instituto Nacional de Antropología e Historia.

Pollock, L. (1990). *Los niños olvidados. Relaciones entre padres e hijos de 1500 a 1900*. México: Fondo de Cultura Económica.

Pérez, H. (2010). *El sentido de las artesanías en el concierto de la cultura*. Comunicación presentada en XXXII Coloquio de antropología e Historia Regionales, Zamora, Michoacán, México, 20-22 de Octubre.

Rivera, M. (2003). *Efectos de un programa de paternidad en la interacción recíproca entre los padres y sus niños pequeños con problemas de conducta*. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Guadalajara, Jalisco.

Sennett, R. (2009). *El artesano*. Barcelona: Anagrama.

Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.

Serafino, S. y Armstrong (1980). *Child and adolescent development*. Illionis: Scott, Foresman and Company, E. U.

Szulc, A. (2008). *Pici zomo y pici wenxu (alumnas y alumnos): definiciones de género en disputa en torno a niñas y niños mapuce del Neuquén*. En S. Hirsch (Coord.) *Mujeres indígenas en la Argentina. Cuerpo, trabajo y poder* (p. 179-204). Buenos Aires: Biblos.

Observatorio turístico del estado de Puebla

M. Rodríguez, J. Perea, B. Herrera y V. Carrasco

M. Rodríguez, J. Perea, B. Herrera y V. Carrasco
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Administración BUAP. Ciudad Universitaria,
Edificio 113 C, Av. San Claudio. San Manuel. C.P. 72570
yolyturismobuap@yahoo.com.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The attention to tourist activity is imperiously motivated for the influence that this sector has in economy, society and ecology in the national scope.

Aware of this, the Secretary of Tourism in the State of Puebla, (SECTUREP) named the Benemérita Universidad Autónoma of Puebla (B.U.A.P.) through Business Administration Academic Group, Tourist Administration, management of Tourist Administration, Governance and Development; in 2012 for the creation of the Tourist Observatory in the State of Puebla.

Now a days, only three states in our country have this essential tool, they are Puebla, Guanajuato and Baja California. We hope next years be obligatory the Tourist Observatory to benefy people interested in tourist activity.

Tourist Observatory must generate information to improve and make more efficient the processes of tourist planning, to guide, promote strategies as well as the design of products, and in general achieve tourist destination be more competitive.

This proposal includes a methodology that takes as reference, indicators, to contribute for an efficient dynamic in tourist sector in Puebla.

10 Introducción

El turismo, desde sus antecedentes e inicios representó una oportunidad como generador de ingresos a través de los distintos negocios que se crearon, tradicionalmente se ha visualizado desde la perspectiva socio-económica.

Hoy son múltiples los enfoques de la actividad, desde la sociología, el turismo es una actividad de ocio que otorga a las sociedades oportunidades de crecimiento y desarrollo personal (Boullón,1999); y desde la antropología, provee al ser humano la oportunidad de aprender y sensibilizar sobre la cultura y las que conoce a través del viaje.

En el análisis del fenómeno turístico se han propuesto diferentes enfoques para la interpretación de los destinos: desde la perspectiva geográfica territorial o desde la perspectiva económico -social (Sancho, et al., 2007) Desde cualquier enfoque en que el análisis se realice, la generación, análisis, estudio e interpretación de los indicadores es una necesidad y una realidad impostergable para cualquier territorio que se ostente como destino turístico.En Puebla, el sector turístico se orienta de manera formal en la estructura principal del gabinete desde 1996, fecha en que fue creada la Secretaría de Turismo, antes de esta, existió una dirección de turismo que de manera conjunta con las entonces reconocidas delegaciones de turismo del nivel federal, organizaban y dirigían las acciones y políticas públicas de la actividad turística.

En consecuencia de los logros en el crecimiento turístico de la entidad, (8,432,866 visitantes con una derrama económica de 7,504,781,857 millones de dólares en 2012 y una variación porcentual de 1.1% con respecto de 2011) (SECTUREP,2013) se ha motivado a la medición del impacto de ésta en el estado, por lo antes expuesto la Secretaría de Turismo del estado de Puebla después de evaluar varias opciones para la construcción del Observatorio Turístico de Puebla, se decidió por la Benemérita Universidad del Estado de Puebla (BUAP) a través del Cuerpo Académico de la Facultad de Administración, Licenciatura en Administración Turística. Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo.

El observatorio turístico debe concebirse no sólo como una herramienta para registrar información, sino como un proceso continuo, dinámico de registro de datos para generar información precisa y confiable que posteriormente pueda ser analizada por los que toman decisiones.

Objetivo:

Diseñar una herramienta sistemática para evaluar el comportamiento, la evolución y las tendencias del turismo en el estado de Puebla, que permita generar información puntual, oportuna y precisa para la adecuada toma de decisiones intersectoriales, a través del análisis de los indicadores del sector turismo.

Objetivos específicos:

Subsanar los déficits actuales de información de las dinámicas del sistema turístico en Puebla.

Analizar la información sobre el comportamiento de indicadores y tablas: oferta turística, demanda turística, infraestructura, política pública y competitividad para conocer la posición de los destinos turísticos en Puebla a través de sus resultados.

Dotar a operadores y dependencias públicas y privadas de un instrumento informativo y de seguimiento del mercado turístico para que orienten adecuadamente sus productos y servicios a través de instrumentos de difusión de la información generada, de manera impresa y electrónica.

Contribuir a optimizar el desarrollo de las estrategias de comercialización de productos y servicios turísticos, para hacer más competitivos los destinos turísticos de Puebla a través de la generación de información por segmento de mercado.

10.1 Metodología

El trabajo de investigación es de tipo transversal y experimental pues tendrá una duración de un año a partir de la fecha de inicio de operación, 15 de Agosto del año 2012.

Tiene como beneficiarios directos a las autoridades federales, estatales y municipales, gremios del sector, empresas de servicios turísticos, grupos y asociaciones con intención de organizar eventos dentro del turismo de reuniones entre otros tipos de turismo, instituciones de educación superior y turistas.

En paralelo al presente proyecto se creó el Registro Estatal de Turismo (RET), parte del cual aportará información sobre prestadores de servicios turísticos, generada por este.

La realización de este proyecto es diseñada por el Cuerpo Académico de la Licenciatura en Administración Turística (CAT), apoyado por estudiantes de la misma en colaboración a la SECTUR Puebla.

Los municipios incluidos en la fase inicial del Observatorio Turístico, se encuentran en el apartado de información primaria que se menciona más adelante.

Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario dirigido a los visitantes y se presenta en el anexo I, al final de este documento.

Número de empleos generados:

Se generarán 64 empleos directos, de los cuales 42 se darán en la primera etapa: 10 investigadores, 3 técnicos, 1 soporte administrativo, 50 encuestadores, además de los empleos indirectos.

Se diseñará una metodología específica para determinar lo siguiente: indicadores, cuadros estadísticos, reportes, encuestas y plataforma web; los cuales reflejarán las actividades del sector turístico en Puebla.

Se Capacitará al personal de manera eficiente y continua para que se logre la correcta aplicación de la metodología.

Se llevará a cabo la sensibilización de los actores del sistema turístico del estado.

Así como la aplicación, recopilación, clasificación e interpretación de la información de manera precisa y oportuna.

Técnicas de acopio de información:

Se establecerá el tipo de información (primaria y secundaria) requerida, así como la definición de las distintas variables que se utilizarán.

Una vez determinadas las necesidades específicas de información, se trabajará con las variables que sirvieron como referencia para la elaboración de ese diagnóstico.

- Información primaria:

La metodología que se utilizará es la elaboración de un diagnóstico de carácter cuantitativo, basado en el análisis de encuestas realizadas en los organismos del sector turismo. A través de esta investigación, los datos que se obtengan mediante el estudio se extrapolarán al conjunto del sector turístico.

El objetivo de esta técnica de investigación es la búsqueda de una representatividad estadística, para la realización del estudio se aplicarán encuestas realizadas tanto a los visitantes del territorio, al sector empresarial turístico, así como a museos y oficinas de información turística de los municipios participantes: Puebla- Cholulas (San Pedro y San Andrés)-Atlixco, Cuetzalan, Zacatlán-Chignahuapan, Pahuatlán, Tehuacán, Huauchinango. Estas poblaciones representan los municipios de mayor vocación turística en la entidad, ya que son poseedores de importantes atractivos turísticos, un número significativo de oferta turística así como la infraestructura necesaria para su desarrollo y promoción. En una segunda etapa del Observatorio turístico se incluirán otros 65 municipios.

Las encuestas a turistas serán de forma presencial, mientras que las encuestas al sector turístico empresarial serán telefónicas y presenciales. Se monitoreará las temporadas de vacaciones de diciembre y semana santa 2013, con los resultados obtenidos se llevará a cabo la elaboración de fichas por indicador, y se generarán los reportes respectivos.

- Información Secundaria

Las fuentes secundarias serán aquellas que nos apoyarán en las necesidades de información detectadas durante la ejecución del proyecto. Entre otra muchas serán consultadas principalmente las siguientes:

- Censos de empresas turísticas (SIIMT).
- DATATUR.
- Travel and Tourism Index.
- Bases de datos estadísticas (INEGI).
- Organismos oficiales (SECTUR, Barómetro OMT).
- Instituto de competitividad (IMCO).
- Cuenta Satelital.
- Programa “Pueblos Mágicos”.
- Agenda 21 para el Turismo Mexicano.

- Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).

10.2 Desarrollo del proyecto

Los Observatorios Turísticos se ponen en marcha con la intención de:

- Obtener datos en tiempo real sobre el estado y coyuntura turística de cada nivel territorial (nacional, regional y municipal).
- Suministrar información a la totalidad de los agentes turísticos que actúan en dicho nivel.

Contexto en el que surgen: Desconocimiento de la realidad del turismo a escala regional y local.

Escasez de fuentes de información suficientemente desagregadas :

Utilidad:

Los Observatorios tienen como objetivo central el conocimiento en profundidad de las múltiples variables del fenómeno turístico.

Conocimiento básico para la administración pública en el diseño y desarrollo de planes y programas de actuación sobre turismo.

Desde la perspectiva de la empresa privada, ayudan a conocer los cambios en la demanda turística, permitiendo una rápida adaptación de las estrategias competitivas de la oferta turística del destino.

De forma paralela, ayudan a interiorizar las innovaciones introducidas por los creadores y comercializadores de viajes.


Lo antes expuesto constituye la razón fundamental que hizo surgir la necesidad de definir una serie de indicadores para el análisis y evaluación de la actividad turística de nuestro estado, como son: competitividad y desarrollo humano; y los indicadores básicos de la actividad turística: afluencia turística, variación porcentual de la afluencia turística, derrama económica, variación porcentual de la derrama económica, ocupación hotelera, variación porcentual de la ocupación hotelera.

Primera Fase del proyecto:


La investigación se realizó en la Ciudad de Puebla, Puebla, en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla en la Facultad de Administración, licenciatura en Administración turística a través de su Cuerpo Académico (CAT) con apoyo de estudiantes que realizan su Servicio Social.

Se aplicaron 600 encuestas en la ciudad de Puebla, 200 en el municipio de Tehuacán, 150 respectivamente en los municipios de Atlixco, Cuetzalan, Chignahuapan, Zacatlán y Huauchinango, 100 en las Cholulas (San Pedro y San Andrés) y Pahuatlán, en los periodos vacacionales de diciembre y en Semana Santa. Con el fin de conocer el perfil del visitante que es básico para planear estratégicamente y para la toma más acertada de decisiones

Figura 10 Cuestionario aplicado



Perfil del Visitante



GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SECRETARÍA DE TURISMO
PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

FOLIO:

CIUDAD DE PUEBLA

- 1.- Procedencia: Nacional ____ Extranjero ____ País y Estado ó Ciudad: _____

- 2.- Sexo: Masculino ____ Edad ____ años
Femenino ____

- 3.- ¿Con quién realizó este viaje? **(marque sólo una opción)**
 a) Solo(a) ____ c) Con amigos ____ e) Otro ____
 b) Con la familia ____ d) Con familiares y amigos ____

- 4.- ¿Cuál fue el motivo de su visita?
 a) Descanso o placer ____ f) Compras personales ____
 b) Negocios o trabajo ____ g) Salud ____
 c) Visita a familiar/ o amigos ____ h) Religión ____
 d) Académico - Estudios ____ i) Viaje de Incentivos ____
 e) Convención ____ j) Evento ____

- 5.- ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Puebla?
 a) Avión ____ (aerop. de Huejotzingo) c) Ferrocarril ____ e) Automóvil arrendado ____
 b) Autobús ____ d) Automóvil particular ____ f) Otro ¿cuál? _____

- 6.- ¿Cuánto tiempo permanecerá o permaneció en este destino?
 a) Solo estancia diurna ____ d) Tres noches ____
 b) Una noche ____ e) De 4-10 noches ____
 c) Dos noches ____ f) Más de 10 noches ____

- 7.- ¿En dónde se hospedó? **(Si solo fue estancia diurna pasar a la siguiente pregunta)**
 a) Hotel ____ de ____ estrellas (Si desconoce la categoría favor de proporcionar el nombre) _____
 b) Con Familiares o Amigos ____ f) Departamento o Casa Rentada ____
 c) Hostal ____ g) Casa de Huéspedes ____
 d) Villas y Cabañas ____ h) Departamento o Casa Propia ____
 e) Motel ____

- 8.- Durante su estancia en Puebla, ¿cuáles de los siguientes sitios ha visitado:
 a) Catedral () h) Barrio del Artista () n) Africam ()
 b) Convento de Santa Mónica () i) Calle de Dulces Típicos () ñ) Parián ()
 c) Convento de Santa Rosa () j) Biblioteca Palafoxiana () o) Pinoteca Bello ()
 d) Iglesia de Santo Domingo () k) Zona Arqueológica/Cholula () p) Museo Amparo ()
 f) Fábrica de Talavera () l) Casa de los Hnos. Serdán () q) Los Sapos ()
 g) Fuertes de Loreto y Guadalupe () m) Iglesia de San Francisco () r) Tianguis Artesanal/Analco ()

www.observatoriopuebla.org

Elementos que contiene el Observatorio Turístico de Puebla: Contiene ocho pestañas que incluyen los siguientes puntos: Inicio, Boletín, Indicadores, Capacitación y Certificaciones (C&C), Perfil del Visitante, Recursos, Publicaciones, Contacto.

10.3 Resultados

El uso de la tecnología moderna es un fenómeno global; el número de teléfonos móviles se está aproximando al número de la población mundial.

En 2013 más de 2700 millones de personas utilizan internet (39% de la población mundial) (Telecommunication, 2013).

Europa es la región con mayor tasa de penetración de internet en el mundo (75%), seguido por las Américas (61%).

En la actualidad las redes sociales forman parte de la experiencia turística antes, durante y después de su viaje. Por lo cual tenemos que estar en contacto donde están los consumidores, las redes sociales son indispensables para la promoción; 300 millones de fotografías son cargadas en Facebook por día.

El 40% de las reservaciones de viajes de turismo son efectuadas por los norteamericanos vía online.

Los países BRIC (Brasil, Rusia, India, China), como países con un fuerte desarrollo económico se encuentran impulsando el turismo mundial; Estos países tienen el 40% de la población mundial.

El conocimiento es factor clave para la competitividad y para la sustentabilidad de destinos y empresas turísticas en el turismo mundial.

El mundo es más globalizado, más competitivo, más interconectado y en constante cambio; la actuación de un observatorio turístico debe estar basada en observar, estudiar y monitorear, con el objetivo central de informar y orientar, dando como resultado proporcionar conocimiento para una mayor competitividad de destinos y empresas, así como posibilitar informaciones para mejorar la calidad de la oferta y los servicios turísticos, dando como resultado apoyar la toma de decisiones de los turistas y de los empresarios.

A seis meses de su operación los resultados inmediatos han sido positivos y congruentes, ya que este instrumento está permitiendo posicionar al estado de Puebla como destino turístico.

10.4 Conclusiones

El estado de Puebla cuenta con un conjunto de recursos naturales y culturales, con un centro histórico considerado como el más grande de América Latina, poseedor con las de 2600 monumentos catalogados, una importante infraestructura de alojamiento la cual le ha permitido un aumento sustancial de visitantes del 22%; con una ocupación hotelera del 50.23%.

Los principales mercados emisores de turistas nacionales han sido el Distrito Federal/Estado de México, Veracruz, Oaxaca y Jalisco. En el rubro de los mercados emisores de visitantes extranjeros, el mayor afluente es Estados Unidos, España y Colombia.

El estado de Puebla es poseedor de siete pueblos mágicos, lo que aporta un producto turístico diversificado.

Teniendo en cuenta que las áreas claves de un observatorio turístico deben ser: global e integrador, funcional y comunicable, prospectivo, dinámico y universal; el proyecto del observatorio turístico de Puebla se considera como una importante herramienta de consulta y mercadotecnia para los turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios turísticos, investigadores y alumnos.

A seis meses de su implantación y funcionamiento el avance del proyecto representa un 75% teniendo en cuenta que su culminación será en el mes de octubre.

El observatorio turístico del estado de Puebla, en unión con los de Guanajuato y Baja California son pioneros en la utilización de las TIC's para la promoción de los mercados turísticos, haciendo de ello una ventaja competitiva en el mercado global.

10.5 Referencias

Acerenza , M. (2006). Funcionamiento y Organización Institucional del Turismo. México: Trillas.

Berumen, S. (2006). Competitividad y desarrollo local. España.

Boullón , R. (1999). Planificación del Espacio Turístico (2a. ed.). México: Trillas.

López L. L., Rodríguez O. Y. (2009) “Competitividad Turística” Política y Administración para el Desarrollo. Puebla, Pue. Año XI no. 11, julio-diciembre 2009. Pags. 131-147: BUAP.

Maccagno, P. (2006). La construcción de un sistema nacional de indicadores de desarrollo sostenible: Lecciones, lecciones, técnicas y políticas. Santiago de Chile: FODEPAL.

Sancho, A., Gracia, G. et. al. (2007). Comparativa de Indicadores de Sostenibilidad para Destinos Desarrollados, en Desarrollo y con Poblaciones Vulnerables. *Annals of Tourism Research en Español* , Vol.9 (1), 150-176.

Sectur. (2012). <http://datatur.sectur.gob.mx>. Recuperado el 09 de 07 de 2012, de http://datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur/datatur_informa

Sectur. (2013).

<http://www.observatorioturistico.org/cenDoc/FortalezasDebilidadesTurismo.pdf>

Recuperado el 05 de 07 de 2013.

Troitiño, M. (2007). Observatorio Turístico del Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. España.

Percepción de la población a partir del nombramiento de pueblo mágico: Jalpan de Serra , contribuciones del turismo al desarrollo de los pueblos

Guadalupe Morado & Sergio Soto

G. Morado & S. Soto
Universidad Tecnológica de San Juan del Río, Querétaro de Arteaga
mgmoradoh@utsjr.ued.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

A population evaluates and expresses an opinion, when it sees growing up and reinforces better proposals to its locality. The appreciation which represents the population related Pueblo Mágico de Jalpan de Serra name, plays a very important role in the knowledgment that persons can perceive to create a cultural identity of the touristic place. The study is about on how to "place the mark of Pueblo mágico into the Jalpan de serra population, in order to get identification and an acceptance for the proposal activities by the citizen committee and the actions which are developed for the touristic activity". As a consequence, it is considered that these reception actions of visitors and an adecuacion of certain lifestyles show an impact in the acceptance or rejection of the designation, and of its conceptualization.

11 Introducción

La actividad turística genera interacciones entre individuos que por sí mismo poseen una idiosincrasia específica que genera relaciones para el intercambio de experiencias y servicios.

La convivencia puede generar ventajas hacia la población receptora, la cual, por ende proporciona puntos de vista acerca de la misma, ya sea positiva o negativa. El resultado de ellas gira en torno a los beneficios que estos ciudadanos han obtenido.

Por lo anterior, la percepción juega un papel muy importante en el proceder de los ciudadanos respecto a las decisiones que se toman en torno al fenómeno que se observe.

En consecuencia se realiza la investigación con la finalidad de atender el punto de vista de la población de Jalpan de Serra respecto al nombramiento de éste como pueblo mágico, la cual tiene como objetivo adicional proponer un modelo de comunicación y sensibilización que incite a la propuesta de productos turísticos que generen una percepción de bienestar económica.

Son siete perspectivas que se analizan para obtener el resultado a partir del cual se deberá optar por la mejor estrategia para el planteamiento antes mencionado.

Objetivo:

Identificar la percepción que tienen los pobladores Jalpenses a partir del nombramiento de Pueblo Mágico, con el fin de detectar el reconocimiento que tienen sobre experiencias ocurridas para instituir un modelo de identidad cultural del lugar.

Hipótesis:

La percepción de la población Jalpense respecto al nombramiento de Jalpan de Serra, permite detectar el reconocimiento de experiencias ocurridas para instituir un modelo de identidad cultural.

Vi. Percepción de la población.

Vd. Detectar el reconocimiento de experiencias ocurridas para instituir un modelo de identidad cultural.

Desarrollo:

La exposición se desarrolla en la localidad de Jalpan de Serra, se localiza en la región norte del Estado de Querétaro, y forma parte de uno de los cinco municipios que comprenden la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda (RBSG), los cuatro municipios restantes son: Arroyo Seco, Landa de Matamoros, Peñamiller y Pinal de Amoles, y comprende un total de 383.567 hectáreas que representan el 32.02% del espacio territorial del estado Programa de Manejo Reserva de la Biosfera Sierra Gorda (1999), Nieto (2010), Grupo Ecológico Sierra Gorda, I. A. P. (2011).

El presente es una parte del estudio la cual se propone a través del método cuantitativo y por la importancia que reviste la exposición se fracciona presentándose la parte cualitativa en otro proyecto como complemento del posicionamiento de marca.

11.1 Metodología

Para la construcción del marco metodológico, es necesario tomar en cuenta que en las ciencias sociales la manera de realizar investigación, es enfocar el problema para buscar una respuesta y se puede corroborar en lo descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2010), describen que el enfoque cuantitativo se realiza en razón del alcance del estudio que en este caso se pretende trabajar en su fase exploratoria para recabar información del fenómeno de estudio, debido al periodo de inicio de reconocimiento de Pueblo Mágico de Jalpan. La investigación pretende extender el conocimiento al realizar el estudio con un alcance descriptivo sobre la percepción que tienen los residentes respecto al nombramiento citado, que permita identificar las variables principales que han dejado huella en la comunidad y su proceso de asimilación a hoy día.

Como se ha vertido, para el desarrollo del estudio se utilizara el enfoque de investigación *cuantitativa* (enfoque positivista) para valorar e interpretar las variables que surgieron de la aplicación de encuesta a la población de interés.

Naturaleza de la encuesta:

Se aplica una encuesta descriptiva del tipo no probabilístico, teniendo como unidad de estudio la población Jalpense. Este instrumento se aplico de manera directa en un solo período a edades promedio de 15 a 70 años, considerando que tuviesen como mínimo diez años de residencia en el municipio, en caso de ser avecindados.

Diseño del instrumento:

Previo a la aplicación del instrumento definitivo, se aplicó una prueba piloto a un promedio de 90 personas residentes de la localidad, que permitió extraerse las variables que guían el cuestionario definitivo. Se elaboró un segundo instrumento y definitivo con identificación de siete variables que se agruparon con un promedio de cinco ítem cada variables que arrojó un total de 31 de opción de respuesta múltiple en escala de Likert, siendo el nivel 1 el más bajo hasta el 5 de mayor rango.

Muestra de la población:

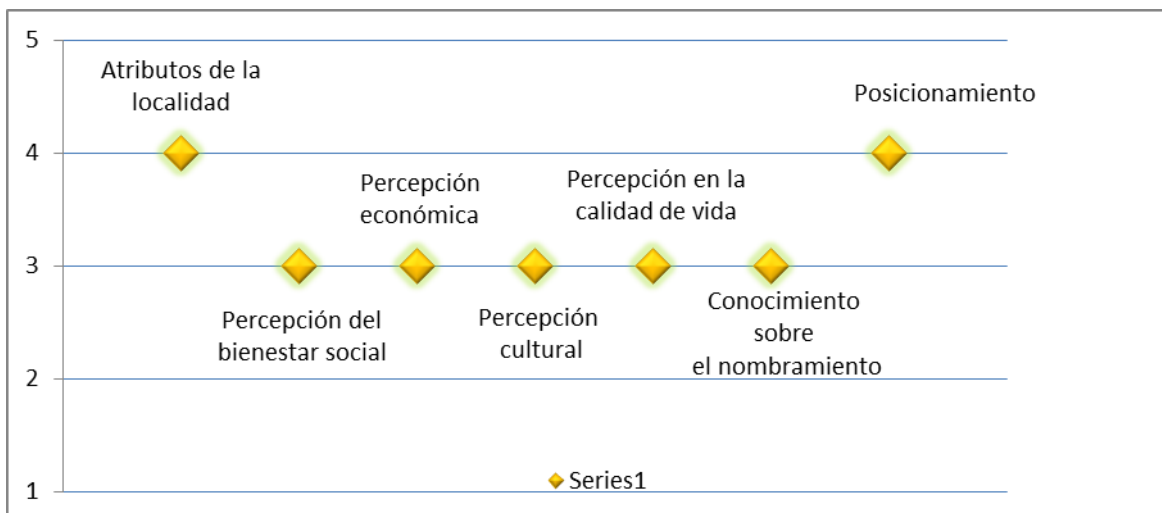
En cuanto al tipo de muestreo, se considera el no probabilístico, ya que no utiliza una estadística representativa para el diseño y selección de muestra. Se considera únicamente como unidad de estudio la población Jalpense por corresponder a un nombramiento específico de la localidad. En cuanto al tipo de levantamiento, es directo mediante la labor de dos profesores investigadores y un grupo de ocho alumnos. Por cuanto a la periodicidad, para esta encuesta se planeó llevarla en una sola partida con el fin de recolectar y analizar en forma inmediata la información sin tendencias a ser obsoletas por dispersión de tiempo. La definición del universo se encara al segmento de mercado a personas de ambos géneros con rangos promedio de 15 a 20 años, 21 a 30 años, 31 a 50 años y de 50 a 70 años, por considerarse que puedan proporcionar información fehaciente de la localidad, dirigido a personas que tengan al menos 10 años de residencia en la localidad.

Tamaño de la muestra:

Se realizó en forma directa sin considerar un dato estadístico como se mencionó anteriormente y se aplicó en el lugar de trabajo, de residencia y sobre cita de los encuestados. La cantidad de cuestionarios aplicados, fueron 444 y se llevó a cabo durante los meses de enero y febrero de 2012, mediante los investigadores y un grupo de alumnos investigadores de la Universidad Tecnológica de San Juan del Río en su Unidad Académica de Jalpan, que se dieron a la tarea de ser recolector de datos, siendo en una primera instancia la relación existente con los distintos actores de la población como; población residente de Jalpan. La recolección de la información se concentró en formato de programa SPSS, generando la información por variable y de la cual se graficó cada una, siendo de mayor interés los atributos de la localidad y el potencial turístico a partir del mencionado nombramiento.

11.2 Resultados

La derivación acerca de la aceptación y/o rechazo de una nominación de pueblo mágico, está trabajado desde una postura positivista, debido a que la sustentación del objeto de estudio refiere la construcción del dato numérico mediante una encuesta aplicada a la población del área de estudio, misma que se presenta con siete variables.

Grafico 11 Variables de estudio

Fuente: Investigadores

Atributos de la localidad:

Entre las variables que arrojó la encuesta, los encuestados valoran con un nivel cuatro al atributo de la localidad para el cual se describe una localidad como lo establece el diccionario de la Real Academia Española (RAE), representa una cualidad de las cosas en un estado fijo, como un lugar o pueblo como lo es el municipio de interés de Pueblo Mágico de Jalpan de Serra, que simboliza para la ciudadanía una forma de estabilidad que les brinda un sentido de pertenencia a la esfera de oportunidades que ofrece la humanidad, o bien como exponen Kotler, Haider y Rein (1994, pág. :2), “los lugares son algo más que presupuestos y negocios, son personas, culturas, patrimonio histórico, bienes físicos y oportunidades”, que amplían la identificación de cualidades del territorio dignas de representar a una sociedad abierta a las circunstancias del entorno.

Percepción del bienestar social:

El termino percepción es controversial en su contexto, que dependiendo del terreno que lo ubique el investigador y el caso concreto del presente, se basa en el autor Arturo, Shoening (1997), quién describe como primer factor “es la capacidad de percibir, la de recibir las impresiones exteriores mediante los sentidos”, que no necesariamente sea absorbido por todos los seres humanos en el mismo sentido, es decir; el ser humano presenta distintas formas de captar los mensajes y ese proceso de emisor a receptor, genera una retroalimentación, que puede captar lo que se necesita, lo que se desea, lo que hace falta de mejorarse, siendo trascendental para la población de Jalpan, la percepción que tienen sobre el bienestar social.

Se retoma la descripción de Bienestar de acuerdo al Programa de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente (PNUMA), “El bienestar humano tiene múltiples constituyentes entre los que se incluyen los materiales básicos para el buen vivir, la libertad y las opciones, la salud, las buenas relaciones y la seguridad. El bienestar es uno de los extremos de un continuo cuyo opuesto es la pobreza, que se define como una privación ostensible del bienestar”. Los elementos que describe, dependen de las circunstancias que han permitido el desenvolvimiento de la comunidad de interés, como el caso de Jalpan de Serra que presenta una riqueza natural y cultural y sobre el entorno que conforma su razón de desenvolvimiento.

Dicho por Vargas (1994), la percepción es biocultural, dependiendo de los estímulos físicos y sensaciones involucradas, y por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Depende de la situación en que se encuentre el individuo para que interprete e identifique esos estímulos y sensaciones conforme a las experiencias que le asistan para emitir un juicio de un objeto o cosa.

Percepción económica:

Los beneficios que se obtienen por el rubro económico son múltiples y claro está para los pobladores de Jalpan, que atraer turistas Ramírez (1981) “la persona que viaja temporalmente y regresa a su lugar de origen o residencia permanente” a la región de interés, es vital para contribuir a mejorar las condiciones de los pobladores al atender visitantes que generan una derrama económica a la localidad mediante la prestación de servicios turísticos y otros que se benefician en forma e indirecta.

Afirma Left, Enrique (2010), la nueva economía debe basarse en una rearticulación entre cultura y naturaleza, es decir, de la capacidad creativa del ser humano, de la productividad cultural asociada a la productividad ecológica del planeta y de cada uno de sus ecosistemas”, siendo el caso de Pueblo Mágico de Jalpan, que se encuentra inmerso en una combinación de factores medioambientales que ha educado a la población a tomar en cuenta el crecimiento económico de la región a partir de valores y principios sustentados en el cuidado y protección de Sierra Gorda (decretada como Reserva de la Biosfera el 19 de Mayo de 1997), y representa uno de los pulmones fundamentales para el país y del mundo por estar integrado como un Área Natural Protegida (ANP).

Percepción cultural:

A modo de comprender el contexto de la cultura, se considera lo descrito por Ruíz, Korzbaek y Soto (2011), “es el resultado de un proceso de organización social sobre el espacio que da lugar a conceptos como el de pertenencia, identidad y territorio”, lo que representa para la comunidad Jalpense el nombramiento que surge a partir de factores de relevancia como lo es el de cultura y que trae consigo un sentido de capital e identidad para los pobladores, porque además de rescatar un valor intangible les posiciona en el terreno turístico; a destacar en el país por contener una cultura digna de ser expuesta como el resto de Pueblos Mágicos (55 en total al mes de Julio de 2012) que han alcanzado el nombramiento.

Es precisamente la cultura que máxime posee el lugar lo que dignifica el pueblo mágico de Jalpan, los valores intangibles que han hecho una riqueza exclusiva por los pobladores que lo habitan y que ven crecer una población con tradiciones, usos y costumbres, que les hacen sentirse dignos del lugar y les permite crear hábitos de identificación, a modo de disminuir esa transformación a partir de los fenómenos de la cultura y abandono natural por la demanda de migrantes hacía el vecino país del Norte (Estados Unidos de Norteamérica), que asumen nuevas necesidades de consumo y costumbres adversas a las que fueron delegadas en el seno familiar.

Conforme a Magaña y Padín (2009), “el reconocimiento de identidad y una divulgación para concienciar sobre las posibilidades que para los propios actores posee el centro histórico de Colima”, como lo es el caso de Pueblo Mágico de Jalpan, que mediante un trabajo multidisciplinario, con los esfuerzos que emprenden los prestadores de servicios turísticos y no turísticos, como el comité ciudadano en estrecha colaboración con las autoridades municipales y gubernamentales, se puede cerciorar el nombramiento a largo plazo.

Entre los estudiosos sobre el concepto de Identidad Cultural, se retoma lo expresado por Molano (2006), se crea un concepto propio: “Es una combinación de elementos de patrimonio cultural de una localidad que les identifica como un quehacer propio, que mediante espacios territoriales y de tiempo las prácticas se conviertan en hábitos para generarles un papel en la historia de la humanidad y puedan alcanzar un reconocimiento legítimo como producto de una colectividad de habitantes”, como lo es el caso del municipio de Jalpan de Serra y poblaciones serranas que les ha permitido desenvolverse y fomentar esa identidad cultural.

Percepción de la calidad de vida:

En el controvertido tema de la calidad, se parte la conceptualización de algunos fundadores del término como lo es el caso de Ishikawa (1988), provee una interpretación estrecha, como “calidad del producto”. En su glosa más amplia, significa “calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos”; el enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones.

Mientras que para Gutiérrez (2007), define la calidad como aquel grado de adecuación de un producto al uso que desea darle el consumidor. El termino en sí es muy subjetivo dependiendo de la ubicación del contexto; los pobladores de la localidad tienen conciencia que los turistas o visitantes que les visitan hoy día, son muy exigentes, por ello busca mejorar las condiciones de servicio de atención al cliente para brindar una prestación que dignifique el nombramiento del lugar.

Conocimiento del nombramiento:

Un nombramiento para una localidad, representa una mención digna para los pobladores que habitan un pueblo, independientemente de la participación que pueda ser en línea directa e indirecta; el hecho de haberle fortalecido y darle forma a la población con el transcurso del tiempo, es un valor apreciativo que solo pueden sentirlo quienes lo conforman.

Siendo uno de los valores de orgullo de la localidad y lo sustenta el presidente municipal de Jalpan de Serra el C. P. Miguel Ángel Torres Olguín, describe en 2do. Informe de Jalpan (2011), “Uno de los logros más importantes en Turismo es el nombramiento de “Jalpan Pueblo Mágico”, que el pasado 19 de Octubre, recibimos con gran orgullo este Galardón, de manos de la Secretaria de Turismo la Maestra Gloria Guevara”, atribuyen los residentes como un beneficio muy importante el nombramiento obtenido a través de la Secretaría de Turismo Federal, y representa un orgullo para la localidad porque se obtuvo con la participación ciudadana, entendida de acuerdo a Díaz, Escárcega (2009), “como un proceso a través del cual los actores sociales son parte, influyen y controlan el rumbo y la dinámica del desarrollo”, como lo fue el caso presente, que mejor ejemplo para sentir esa presunción de éxito.

Posicionamiento:

En esta última variable que cualifican los encuestados en un nivel cuatro, sobre el posicionamiento Kotler y Keller (2006), lo definen como la acción de diseñar la oferta y la imagen de una empresa de tal modo que éstas ocupen un lugar distintivo en la mente de los consumidores. En forma similar la que presenta Ahmed, P., Sheperd, C., Ramos, L., y Ramos C. (2012), la empresa necesita establecer la postura estratégica que permitirá a la empresa, con su capacidad e historia dada, construir el éxito de su futuro. Siendo factible para las autoridades y representantes de promover la marca turística de Pueblo Mágico así como de la población, colaborar en conjunto para alcanzar esta noble tarea de diseñar estrategias que permitan identificar los productos y servicios propios de la región de estudio, que logren motivar a los consumidores de servicios turísticos una percepción del lugar y que les distinga de otros aun cuando cuenten con el nombramiento en otro sitio turístico de la república mexicana.

11.3 Discusión

Se pudo apreciar la percepción que presentan los encuestados respecto a las siete variables de interés, siendo las percepciones de atributos de la localidad y la de posicionamiento como las mejor posicionadas con un rango de aceptación de nivel cuatro cuando el cinco es el más alto a diferencia de las variables restantes que se refieren a percepción del bienestar social, económica, cultural, de la calidad de vida y conocimiento sobre el nombramiento de Jalpan como Pueblo Mágico, que las califican en un estado suspensivo de nivel tres que despierta un foco de interés para proponer estrategias por parte de los principales actores del turismo que son gobierno (en sus respectivos niveles federal, estatal y municipal).

Así como de la propia población en crear conciencia que mejorar las condiciones actuales sobre el nombramiento, puede representarles un beneficio multiplicador para formular acciones que fortalezcan el posicionamiento de marca en la totalidad de las variables elegidas.

Debido a los datos que arroja el estudio, se acepta la hipótesis del planteamiento tomando en cuenta que da a conocer una realidad latente que a un periodo aproximado de año y medio, exista una incertidumbre sobre dicho reconocimiento y que la muestra da a conocer que al menos la mitad de la muestra seleccionada no se siente identificado con los factores de percepción y sin embargo resalta atributos de la localidad y posicionamiento en mejor posición, parece contradictorio el resultado porque al menos los aspectos personales de su percepción son los que emite un juicio de apatía.

La variable dependiente se enriquece al dar a conocer las sensaciones personales que generan información fehaciente para la construcción de un modelo de identidad cultural en futuros estudio dentro de este propósito de trabajo de cuerpos académicos.

11.4 Conclusiones

El rescate de información valiosa para los residentes de la localidad de Jalpan de Serra, emana de una motivación sólida de la percepción a partir del nombramiento como se vertió en el documento de un lugar de atractivos naturales y culturales denominado “Pueblo Mágico de Jalpan”.

El estudio genera información valiosa sobre la percepción de los residentes de un lugar que les ha visto nacer, crecer y desarrollarse para compartir con ese mismo agrado un legado que dignifica el patrimonio turístico de la región y de la humanidad en sucesión.

La valoración que principalmente identifican los residentes mediante el diagnóstico del enfoque cuantitativo, se enfoca al de *potencial turístico* que perciben los residentes a partir del nombramientos de Jalpan de Serra como un Pueblo Mágico, pese a que ya cuenta con otros reconocimientos de renombre como formar parte de un Área Natural Protegida de Reserva de la Biosfera, Sierra Gorda inscrita en la red Medio Ambiente y Biosfera (MAB), Patrimonio Turístico de la Humanidad por la UNESCO, Sitio RAMSAR, Biodiversidad de Ecosistemas (catorce) y la riqueza en Flora y Fauna; desde luego que este cumulo de reconocimientos se integran a un paquete de atractivos turísticos naturales y culturales.

Fuera del producto turístico por el cual fue nombrado Jalpan como un Pueblo Mágico, en lo que se refiere a la Misión Franciscana fundada en 1749 por Fray Junípero Serra de acuerdo a Nieto (2010), es innegable que requiere una concientización de la población respecto al nombramiento si pretenden que permanezca dicho nombramiento, dados los resultados de la percepción es urgente incluir estrategias de promoción de marca, capacitar a los prestadores de servicios turísticos en torno a la atención y conocimiento de sitios turísticos, resaltar los valores que dignifican la cultura y magia del lugar como de la actitud que presenten ante los visitantes que serán la mejor referencia ante otros que pretendan viajar al lugar.

El modelo será necesario sustentarlo con participación ciudadana para que estos puedan proporcionar la información que genere valor para ellos, es decir, donde identifican la magia que los caracteriza, para entonces establecer los mecanismos de comunicación adecuados y el proceso de sensibilización que les provoque la propuesta de productos turísticos.

11.5 Referencias

Ahmed, P., Sheperd, C., Ramos, L., y Ramos C. (2012), Administración de la innovación. México: Pearson.

Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), Dirección de la Reserva de la Biosfera “Sierra Gorda” (RBSG). Programa de Manejo Reserva de la Biosfera Sierra Gorda, México, Serie didáctica.

Díaz, R y Escárcega, S. (2009). Desarrollo sustentable. México: Mc Graw Hill
Diccionario Real Academia Española (RAE).

Grupo Ecológico Sierra Gorda, I. A. P. (2011). Monografía, Herencia viva. Compilación y redacción.

Gutiérrez, Mario. (2007) Calidad. México: Limusa.

Hernández, Roberto, Fernández Carlos y Baptista, Pilar, (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Ishikawa, Kaoru. (1988) ¿Qué es el control total de la calidad?. Colombia: Prentice Hall.

Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de marketing. México: Pearson.

Kotler, P., Haider D. H., y Rein, I. (1994). Mercadotecnia de localidades. (1ª. Edición), México, D. F. México: Diana.

Left, Enrique. (2010). Discursos sustentables. México: Siglo xxi.

Magaña, Irma y Padín, Carmen, (2009). Un modelo sistémico-estratégico. La identidad del centro histórico de la ciudad de Colima. Colima, México: Universidad de Colima.

Martínez, Magdy. (2008). Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). México, D. F., México: Círculo diseño, S. C., México, Abril 2008.

Masri, Sofía y Robles, Luisa. (1997). La industria turística hacía la sustentabilidad. México, D. F., México: Diana.

Molano, Olga, (2006). La identidad cultural, uno de los detonantes del desarrollo territorial. Chile: RIMISP 20 aniversario.

Municipio de Jalpan de Serra, Qro. 2do. informe de gobierno, H. Ayuntamiento de Jalpan de Serra, Querétaro 2011. C. P. Michel Torres.

Municipio de Jalpan de Serra, Qro. Plan de Desarrollo Municipal (2009-2012).

Nieto, J. (2010). Sierra Gorda de Querétaro. La tierra y el hombre. Universidad Marista de Querétaro/Universidad Autónoma de Querétaro. Ediciones Universitarias Maristas.

Ramírez, Manuel (1981). Teoría general del turismo. México, D. F., México: Diana.

Ruiz, Héctor, Korsbaek, Leif, y Soto, Ricardo (2011). Diversidad cultural, identidades y territorio: adscripción, apropiación y re-creación. Caso San Luis Potosí, México.

Shoenig, Arturo. (1997). Apuntes para una definición de servicio. (1ª. Edición), México, D. F., México: Diana.

Programa de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente (PNUMA), (2011), Ecosistemas y bienestar humano: Marco para la evaluación. Recuperado de <http://www.maweb.org/documents/document.3.aspx.pdf>

Secretaría de Turismo, (2007) Programa Pueblos Mágicos 2007-2012, México. Recuperado de http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Pueblos_Magicos

Secretaría de Turismo, (2007) Programa Sectorial de turismo 2007-2012, México. Recuperado de <http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14944/PST20072012.pdf>

Procedimiento para la autorización, captura y archivo de avisos de entrada tardía del personal: Caso autoliv Tijuana

Imelda Yáñez, Cristian Guerra y Santiago González

I. Yáñez, C. Guerra y S. González
Universidad Tecnológica de Tijuana, Transpeninsular 22500, Buenos Aires Sur, 22255 Ensenada, Baja California
imelda.yanez@uttijuana.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The study for the analysis of the procedure for the authorization, capture and file of the late arrival notices by company Autoliv Tijuana, looking for meet how a personal documents are used for different situations slows the production of the company as well as the calculation of pre payroll. At the time of conducting this research was able to observe how the process operates for tardy employees, identified the reasons why workers are delayed. This work is oriented the qualitative method in the art of observation and depth interview applied to production supervisors, and also presents a quantitative method using the statistical information obtained by analyzing of the company's database. It concludes with an analysis of the process used by the company making a proposal for improvement to optimize the time for this process.

12 Introducción

En los últimos años, las organizaciones se encuentran realizando estudios para el uso óptimo de los recursos que utiliza, como el tiempo, los materiales, el capital humano y los recursos económicos; con la finalidad de crecer o diversificarse. El ahorro de tiempo en los procesos de la empresa es vital para que ésta tenga costos bajos y le genere una ventaja competitiva.

Para el área de Recursos Humanos existen factores internos y externos que influyen en el desempeño de las organizaciones dentro de sus procesos generales. Estos pueden ir desde la creación de un ambiente laboral adecuado para todas las áreas de trabajo de la compañía, establecer el proceso conveniente para el reclutamiento, la selección, inducción, contratación y entrenamiento del personal.

Uno muy importante y que afecta el desarrollo y productividad de una organización es: mantener en orden, en tiempo y en forma el archivo de sus empleados. Este inicia desde la requisición de personal para cubrir la vacante, hasta los documentos que el empleado entrega para la contratación; integrándose además a estos expedientes, toda información de desempeño, vida laboral y reportes incluidos en un *kardex*.

Cuando la organización se encuentra inmersa en una crisis de pérdida de tiempo, pocas veces se ignora el origen, el posible tratamiento y solución correctos; así como el momento adecuado en el que se debe actuar. Además no cuenta con una guía o patrón con el que pueda hacer referencia para salir adelante. Es importante mencionar que en cualquier compañía, el aprovechamiento del tiempo define el éxito de ésta, ya sea en los procesos, en la calidad, el ambiente laboral, el desarrollo, entre otros factores que se forman en conjunto de la necesidad de aprovechar al máximo dicho factor.

El objetivo general de este estudio es identificar el proceso que utiliza la empresa Autoliv Safety Technology para el tratamiento de los avisos de entrada tardía en el departamento de producción.

También busca conocer las causas que originan los retardos y entradas tardías de los empleados del departamento de producción de dicha empresa.

El fenómeno de la globalización se hace presente en cualquier empresa, por ello se debe a que los recursos disponibles compiten en un mercado global y que están al alcance de todos los consumidores, permitiendo a la competencia existente modificar a gran velocidad sus demandas. Sin embargo en aspectos como la calidad, la productividad, la comercialización internacional o las condiciones de trabajo están por debajo de los estándares deseados. Por lo consiguiente las organizaciones que sienten la necesidad de mejorar sus operaciones buscan constantemente mejorar sus actividades en todos los aspectos.

12.1 Marco teórico

La mejora continua se reconoce como los cambios que existen en una organización, no importando que pequeños sean estos, ya sea en el incremento de los procesos productivos o en los trabajos que permiten mejorar los indicadores de rendimiento que necesitan grandes inversiones para realizarse; pero que además se debe implicar a toda la organización, algunos temas en los que aplica la mejora continua pueden ser la calidad o costos de fabricación y temas de seguridad e higiene en el trabajo. (Fernández, 2010)

La mejora continua está fundada en el ciclo de Deming que se compone de cuatro fases: estudiar la situación actual y recoger los datos necesarios para proponer las sugerencias de mejoras, poner en marcha las propuestas seleccionadas a modo de prueba, comprobar si la propuesta ensayada está proporcionando los resultados esperados, implantación y estandarización de la propuesta con las modificaciones necesarias. (Fernández, 2010)

Para llevar a cabo la mejora continua, se utilizan los llamados equipos de mejora integrados por personas de la compañía en donde su participación puede no ser voluntaria; sino elegidos de acuerdo a los niveles jerárquicos. Esta composición permite favorecer puntos de vista complementarios y abordar problemas que afectan a diferentes áreas; además no suelen ser estructuradas tan firmes como los círculos de calidad en cuanto a duración y partes que componen el equipo. Estos grupos buscan generar ideas que permiten a la empresa ganar puntos para su éxito, los equipos pueden estar formados por diferentes rangos de posiciones de la empresa, una vez generadas esas nuevas ideas otro equipo las analiza y llegan a concluir si es aceptada como una mejora. (Fernández, 2010). Según Peter Belohlavek (2010) menciona que la mejora continua parte de conceptos que integran a cada actividad y se logra una base para que las soluciones sean novedosas y permiten que la productividad, calidad y seguridad logren ser superiores al propósito de la actividad. Por otro lado Ingrid Guerra (2007) autora del libro Evaluación y Mejora Continua hace mención que la mejora continua depende del conocimiento hacia dónde quiere llegar la empresa, para lograr esto se necesita formular preguntas correctas, recolectar datos útiles en forma constante, y luego aplicar los datos para tomar decisiones importantes acerca de cambios requeridos o iniciativas que deben ser sostenidas, es por lo tanto que la mejora continua es un viaje hacia el logro de la visión organizacional.

Las organizaciones buscan siempre niveles de eficacia y eficiencia cada vez mejores, y un plan de mejora continua necesita la participación de trabajadores habilidosos que estén entrenados en las funciones que desempeñan, además de estar motivados y que sientan en libertad de sugerir propuestas de mejora y enfrentarse a trabajo de modo óptimo de igual manera dispuestos a adaptarse al cambio. (Casado, 2009)

Todos los niveles de una organización forman parte del sistema de aprendizaje que conlleva implementar una mejora continua, cuando mayor sea el alcance, mayor será el beneficio de la optimización tomando en cuenta que la parte directiva es exponencialmente más complejo. (García, 2010)

La mejora continua tiene limitaciones como algo dado y el problema consiste en idear cómo optimizar internamente en las limitaciones asignadas. (Noreen, 2007).

Aunque el concepto de los sistemas de gestión que se basan en los ciclos PDCA (Plan, Do, Check, Act; Planificar, hacer, Verificar y Actuar) que es la expresión más visible en los sistemas de calidad, es muy conocida pero no comprendida ya que curiosamente está desarrollado pero no actuado. (Fernández, 2010).

- **Planificación:** la dirección toma conciencia de la situación actual real mediante la recogida y el análisis de datos. En base a estos análisis se desarrolla un plan de mejora.
- **Hacer:** los operarios son responsables de llevar a la práctica el plan de mejora.
- **Comprobación:** los inspectores de la organización de calidad comprueban si las acciones de mejora permiten alcanzar los objetivos planificados.
- **Acción:** la dirección analiza los resultados, tomando medidas para implantar los programas que han seguido los objetivos planificados haciendo que las mejoras sean permanentes y tomando acciones correctoras en caso de que los resultados fueran no satisfactorios. (Barrios Vilar, 2009).

De igual manera este ciclo es un elemento fundamental en la resolución de problemas permitiendo conocer la raíz que lo genera, para después atacarlas, disminuir o erradicar los efectos que influyen de manera directa o indirecta en la ausencia de calidad. (Mora, 2003).

Por otra parte la implementación de un conocimiento de calidad en el clima organizacional, que encuadra el trabajo en equipo de todo grupo de participantes liderados por la alta dirección, es elemento preciso para la conquista de la misma cultura. (Villa, 2007). Cantú (2011) señala que pueden existir dificultades si no se considera la necesidad de adecuar algunas características culturales como lo son la actitud hacia el trabajo y la naturaleza jerárquica, indicando que es factible crear una subcultura dentro de la organización que se adapte a la filosofía de la calidad si ésta es acorde con los valores de la empresa.

Pasos para el mejoramiento continuo.

Según el Ing. Ramón Espinosa, coordinador de la Universidad de Autoliv en Tijuana, los siete pasos del proceso de mejoramiento son:

- Selección de los problemas (oportunidades de mejora). Este paso tiene como objetivo la identificación y escogencia de los problemas de calidad y productividad del departamento o unidad bajo análisis.
- Cuantificación y subdivisión del problema. El objetivo de este paso es precisar mejor la definición del problema, su cuantificación y la posible subdivisión en sub problemas o causas síntomas. (Espinosa, 2013).
- Análisis de causas raíces específicas. El objetivo de este paso es identificar y verificar las causas raíces específicas del problema en cuestión, aquellas cuya eliminación garantizará la no recurrencia del mismo.
- Establecimiento del nivel de desempeño exigido (metas de mejoramiento). El objetivo de este paso es establecer el nivel de desempeño exigido al sistema o unidad y las metas a alcanzar sucesivamente.
- Diseño y programación de soluciones. El objetivo de este paso es identificar y programar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las causas raíces.
- Implantación de soluciones. Este paso tiene dos objetivos: primero probar la efectividad de la(s) solución(es) y hacer los ajustes necesarios para llegar a una definitiva, y segundo asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente por la organización en el trabajo diario.
- Establecimiento de acciones de garantía. El objetivo de este paso es asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado. Es este un paso fundamental al cual pocas veces se le presta la debida atención. (Espinosa, 2013)

Los procesos:

Según José Antonio Pérez-Fernández de Velasco (1999) en su libro: Gestión de la calidad orientada a los procesos, refiere al concepto de proceso como "secuencia de actividades cuyo producto crea un valor intrínseco para su usuario o cliente".

Naturalmente, todas las actividades de un proceso deben relacionarse con un objetivo, buscar satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos que puede tener la organización, de igual manera se entiende que dicho proceso tiene conjuntos de tareas necesarias para la obtención del resultado esperado.

Por consiguiente al proceso se puede definir como un sistema que tiene por finalidad la consecución de un objetivo que se logra con los elementos interrelacionados. (Pérez Fernandez de Velazco, 2007) Aplicando lo anterior a un departamento de recursos humanos, se tiene:

- Tarea: comprobación de pago de pre nómina.
- Actividad: captura y registro de avisos de personal.
- Subproceso: pago a empleados.

El autor Arturo Tovar (2007) hace mención en su libro CPIMC, que un proceso se refiere a la estructura básica que debe existir para identificar la interrelación y delimitación de los procesos, y como una entrada para la optimización de los mismos.

Capital humano:

El capital humano se define de diferentes formas, una de ellas es la planteada por la organización para el comercio del desarrollo económico "El capital humano es el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica" (OECD; 1998). Según esta definición la educación es la inversión de los conocimientos adquiridos en las escuelas o en la preparación del individuo entre otros factores que determinan la productividad en una organización.

Por esta razón se puede entender que el capital humano representa, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, así como la posibilidad de las personas para encontrar la actividad adecuada para retribuir sus capacidades laborales. (Calderón Hernández, 2005)

Funciones del departamento de recursos humanos:

El departamento de recursos humanos desarrolla las siguientes funciones:

- Organización del personal. Consiste en determinar la estructura del personal dependiendo del modelo de la organización empresarial elegido.
- Planificación de recursos humanos. En esta función se incluyen tareas variadas como previsión de las necesidades de personal en plazo medio o largo, ordenación de los puestos de trabajo para la organización, analiza los planes de carrera, entre otros.
- Reclutamiento y selección. En el caso de que la empresa decida incorporar más personal a su platilla deberá elegir aquel o aquellos que se vayan a incorporar a la organización.

- **Formación.** Esta función tiene como objetivo dotar al personal de la flexibilidad necesaria para poder adaptarse a los cambios tanto originados en la empresa como fuera de la misma.
- **Sistema de comunicación interna.** Mediante esta función se elaboran los medios para que la transmisión de información sea fluida y llegue oportunamente, para lo cual deberá diseñar los canales por los que se dará.
- **Administración de recursos humanos.** Incluye funciones variables tales como: gestión de nóminas, gestiones con la Administración tributaria en materia de personal, gestiones de Seguridad Social, control interno de gestión de contratos.
- **Relaciones laborales.** Normalmente esta función se desarrolla con los representantes de los trabajadores, motivada por cuestiones tales como contrataciones, política salarial, negociaciones colectivas, y pueden afectar al ámbito exclusivo de la empresa o a un ámbito superior, además de llevar a cabo las medidas de seguridad e higiene en el trabajo o los temas sobre la disciplina o condiciones laborales.
- **Control de gestión.** El departamento de recursos humanos necesita analizar resultados de su función para poder subsanar los fallos. Esto requiere un sistema de información que permita recoger datos confiables para posteriormente plasmarlos en ratios y estudios.

Para poder cumplir con las funciones se necesita dar departamento de recursos humanos de una estructura y una organización, llevando un equilibrio que permita un clima laboral agradable en la empresa. (Pino, 2008)

Nómina:

El cálculo de la nómina es una parte fundamental para cualquier tipo de empresa ya que representa el incentivo para los trabajadores de empresa como tal, hoy en día es muy importante explicar a los trabajadores porque su sueldo o salario sufre tantas deducciones y que procedimiento se debió cumplir para obtener su remuneración mensual neta. Las deducciones se les suele hacer a los empleados, pero hay que explicarles que su retención laboral le será devuelta en beneficios los cuales el gobierno le suministrará en diferente forma, como son los créditos para adquisición de vivienda y seguros social. La nómina son bienes que recibe cualquier trabajador por parte de la empresa para la cual trabaje, la empresa deber rendir cuentas a sus empleados acerca del salario que les ofrece y lo hace a través de nómina; es un recibo donde se le da a conocer al trabajador de cómo está estructurado el salario que pactó cuando fue contratado por la empresa. Antes de ver como se estructura la nómina es necesario conocer cuál es la diferencia entre sueldo neto y sueldo bruto, el primero se refiere al sueldo que realmente recibe el trabajador en su cuenta corriente una vez que recibe los restados de cotizaciones y retenciones al sueldo bruto, el último es el total que percibe el empleado y sobre el que deberán restar las retenciones y cotizaciones, suele la cantidad que se pactó en el contrato. (FINANCIAL RED, 2013).

Según Aly J. Hernández (2005) expresa que la nómina son las remuneraciones periódicas (diarias, semanales, quincenales o mensuales) que paga la empresa a sus trabajadores por sus servicios. Deben incluirse las vacaciones, utilidades, prestaciones sociales, seguro social obligatorio y otros gastos similares.

Según (Lacalle, 2008) la nómina es el título, talón que se entrega al pagar el jornal al trabajador y, por tanto, sirve de justificante al patrón de haber realizado dicho pago.

Diseño de nóminas

Una de las tareas de la administración de los recursos humanos es la aplicación de las remuneraciones o incentivos que nacen de la necesidad de motivar a los empleados para que le pongan mayor empeño al trabajo que realizan dentro de la empresa, la paga también es importante para mantener por más tiempo a los empleados reducción rotación por medio de la satisfacción de ellos, ya que en ocasiones el alto nivel de renuncias o despidos crea o viene a costarle más dinero a la empresa. De acuerdo al tamaño de la empresa, se debe diseñar el modelo de la nómina apropiada, el cual cambiará sustancialmente de una compañía a otra, sujeto a las variaciones de asignaciones, deducciones, acumulativos, determinados por la necesidad de la empresa.

Existen las nóminas según su presentación, que puede ser nómina manual que se usan mayormente en empresas pequeñas o de mediana capacidad, la nómina computarizada se hace a través de una computadora, el cual permite calcular automáticamente, tanto los aportes como los descuentos efectuados en el período a pagar, y se necesita información de formularios de entrada y codificación, reportes de sistemas. Operación del sistema, archivos del sistema, programas del sistema y en algunos casos diseños de perforación o tabulación. (Chiavenato, 2000)

Todo negocio necesita archivar para conservar datos importantes acerca de sus productos, empleados, enseñanzas, reseñas o de algunos documentos por constituir patrimonio histórico, legal, administrativo, académico, investigativo o por cualquier otra razón que haga necesaria su conservación. (Mármol, 2012)

Autoliv:

Autoliv es el proveedor de los más grandes fabricantes de vehículos en el mundo y en muchos casos funciona como socios en el desarrollo de los automóviles, asesorando sobre nuevos y mejorados métodos de seguridad de todos los productos. En Abril del año 2000, la empresa es adquirida por Autoliv un importante consorcio Sueco suprimiendo al nombre NSK para ser Autoliv Safety Technology de México. Actualmente Autoliv cuenta con alrededor de 1800 empleados directos de producción y más de 300 administrativos compartidos en los cinco diferentes turnos con los que opera. Los Productos que manufactura y vende son los siguientes:

- Cinturones de seguridad para Autos
- Bolsas de Aire de Seguridad para Autos
- Ajustadores para autos

12.2 Metodología

Para identificar los factores que contribuyen al retraso en la autorización, captura y archivo de los avisos de personal por llegada tardía en la empresa Autoliv Safety Technology se utilizó la siguiente metodología: se inicia con el tipo de investigación de nivel exploratorio, ya que buscó obtener información relevante para determinar la situación actual de la empresa y obtener una respuesta sobre la manera de cómo ha trabajado el departamento de recursos humanos para la captura y archivos de avisos de personal que a su vez no es entregado a tiempo y retrasa la captura de la pre nómina.

El siguiente paso fue una investigación histórica donde el objetivo era recopilar información sobre cómo ha dado respuesta el departamento de recursos humanos al departamento encargado de cerrar la nómina a tiempo, se revisó cuáles son las actividades de cada uno de los integrantes de dicho departamento para detectar si alguna labor obstruye el flujo de trabajo que no permite realizar la actividad principal que es la elaboración de la nómina.

Diseño de la investigación:

La investigación corresponde a un diseño descriptivo transversal, ya que su objetivo es averiguar y describir la ocurrencia de las circunstancias o niveles de los factores y variables que suceden en una población, es decir busca especificar las propiedades principales del problema que atraviesa la empresa Autoliv con los avisos de personal sujeto a investigación.

La primera actividad que se llevó a cabo fue identificar por medio de la observación directa el actual proceso para autorización de avisos de personal, después se hizo un diagrama de flujo con la secuencia y llenado de las papeletas o avisos de personal.

La siguiente actividad fue hacer un reporte donde se reflejaba todas las autorizaciones de avisos del personal con retardo el último cuatrimestre del año 2012, esto con la intención de conocer el índice de pérdida de tiempo en firmas de autorización por parte del líder, supervisor y el departamento de recursos humanos en ese periodo, además de conocer los factores principales que se mencionaba en dicho reporte, esta información se generó a través del Sistema TRESS.

Después se elaboró una entrevista directa de tipo no estructurada para el personal del área de producción quienes se veían afectadas al llegar tarde hasta los líderes de líneas y supervisores que se percibían de alguna manera en constante problema para cubrir con los requerimientos de producción.

Y por último se implementó la técnica Feedback con los supervisores y líderes como parte de un programa de minimizar el tiempo de espera en las firmas de autorización de entrada, para conocer la opinión que los colaboradores tienen acerca de los servicios y atención que se ofrecen dentro de la empresa el departamento de recursos humanos.

12.3 Resultados

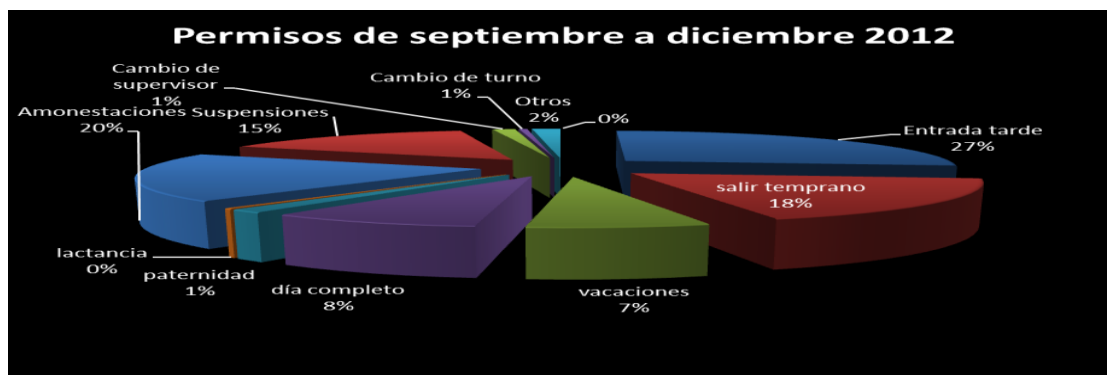
En la tabla siguiente se muestran los motivos principales para la autorización de papeletas ya archivadas en lo expedientes de los empleados directos de producción.

Tabla 12 Motivos para la autorización de entradas tardía. Septiembre – diciembre 2012

Autorización de papeletas septiembre-diciembre 2012	Número
Permiso para entrar tarde	825
Permiso para salir temprano	545
Vacaciones	213
Permiso de día completo	254
Permiso por paternidad	43
Lactancia	10
Amonestaciones	321
Suspensiones	452
Cambio de supervisor	40
Cambio de turno	15
Otros	51
Total	2769

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del sistema TRESS de la empresa Autoliv del cuatrimestre septiembre – diciembre 2012. Se puede observar que el principal motivo de retraso en la entrada fue el permiso para entrar tarde, seguido por los permisos para salir temprano y como tercer motivo la suspensión

Grafico 12 Porcentaje de motivos para la autorización de entradas tardías



Fuente: Elaboración propia con información de archivos Autoliv

En la entrevista que se realizó a cuatro supervisores de producción se obtuvo la siguiente información del actual proceso que se tiene en recursos humanos en la aprobación y captura de avisos de personal:

Miguel Montes supervisor de producción del área de ensamble final del cinturón de seguridad comenta que para él es de suma importancia que ninguno de los empleados llegue tarde a laborar, ya que al iniciar la jornada se hace una junta de líderes de línea y si una persona no se presentó, en ese momento se toma “ prestado” a una persona de otra, ahora si la persona llega quince minutos tarde le es difícil autorizar la entrada pues él es quien dirige la junta mencionada, por lo que el personal espera afuera de la planta por un tiempo aproximado de cuarenta o cincuenta minutos hasta que la reunión termine

David García, supervisor de producción del área de retractares menciona en la entrevista que se le realizó que una de las razones que los integrantes de su equipo se incorporan tarde después de un retraso, se debe a que la autorización para entrar es demasiado lenta y toma mucho tiempo.

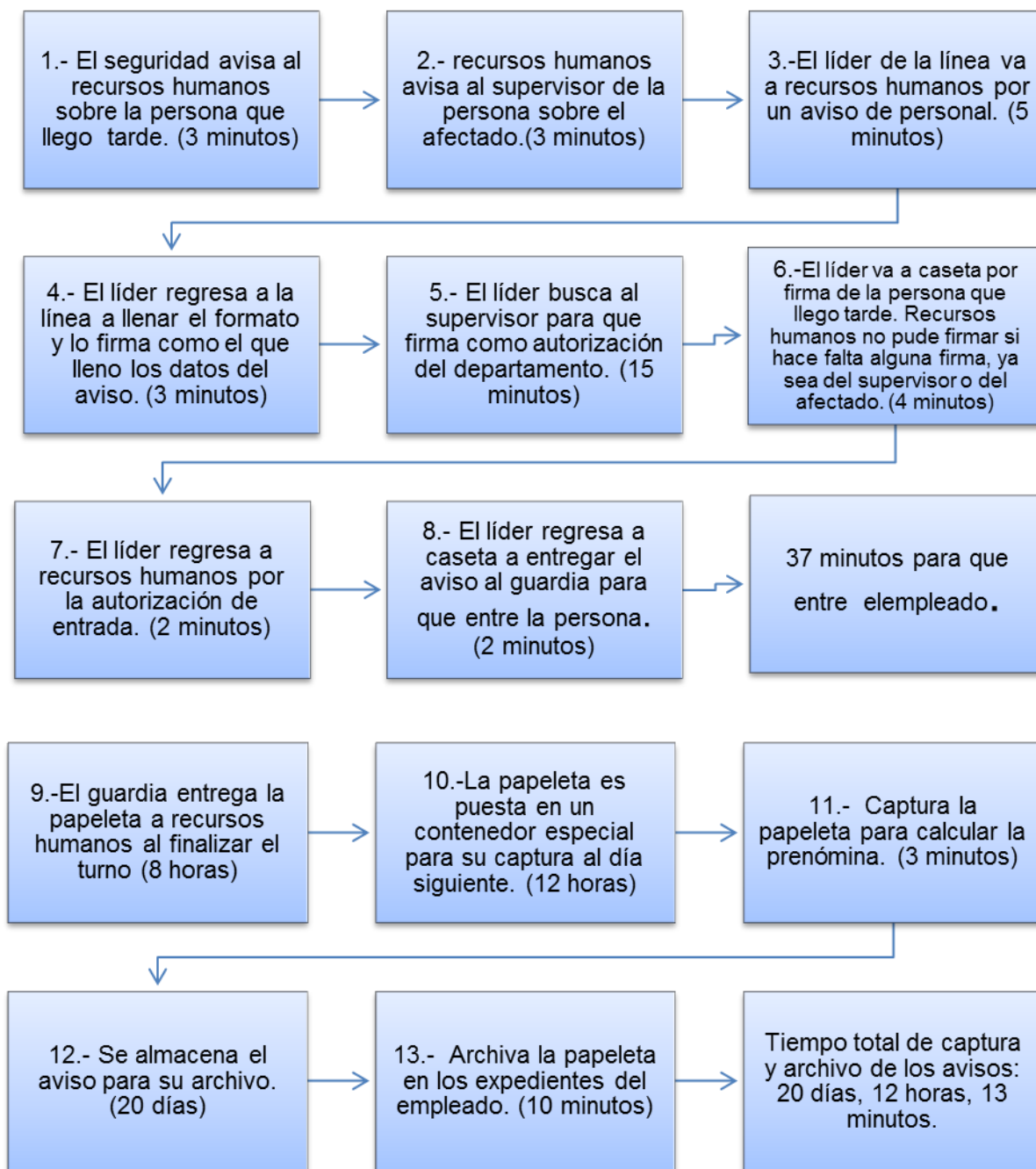
Rosa Ruelas coordinadora del departamento de Recursos Humanos, comenta que no sólo la supervisión de producción se ve afectada, sino que áreas como recursos humanos, seguridad y nóminas retrasan el trabajo ya que realizar la autorización de una papeleta implicar tiempo y dinero”.

En cada nómina todos los avisos que se generan a la semana deben ser capturados en el sistema que maneja la compañía para calcular el pago de los trabajadores. La pre nómina debe cerrarse los días martes para darle tiempo al departamento de finanzas a realizar el cálculo general de nómina y el trabajador reciba su salario en su tarjeta de pago los días jueves.

Debido a que el número de papeletas es considerablemente alto, no se logra cerrar pre nómina como se tiene planeado, por consiguiente se cierra los días miércoles y el colaborador recibe su pago los viernes creando en el trabajador una inquietud constante al momento de saber que su pago todavía no ha sido depositado, como se estipula al inicio de labores con la empresa.

Por otra parte, mientras se capturan los avisos de la semana que se está cerrando nómina, las papeletas de la semana anterior se depositan en un lugar cualquiera para ser archivadas, por lo que la persona encargada no le da tiempo para realizar esta actividad semana con semana y mantiene un atraso de hasta 15 nóminas sin archivar, cabe mencionar que cada nómina es una semana de trabajo.

Figura 12 Proceso actual de autorización de retardos de la empresa Autoliv

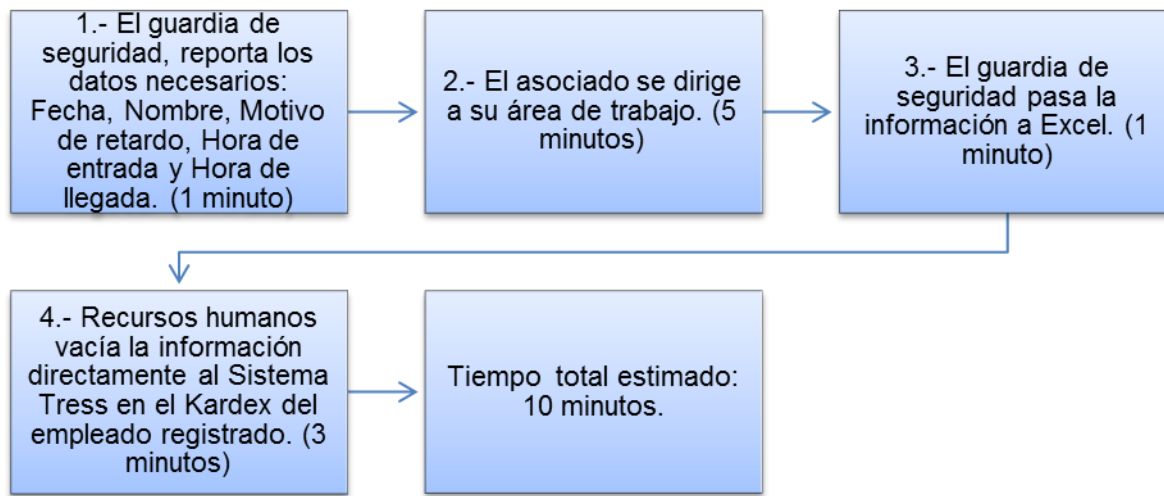


Fuente: elaboración propia con los resultados de la observación in situ del proceso de autorización, captura y archivo de los avisos de entrada tardía

12.4 Conclusiones y recomendaciones

Como conclusión presentamos una propuesta de mejora sencilla de cinco pasos que reduce considerablemente los tiempos para el procedimiento de retardos consecuencia de distintas eventualidades.

Figura 12.1 Proceso propuesto para la autorización, captura y archivo de avisos de retardos de la empresa Autoliv



Fuente: Elaboración propia

El ahorro en tiempo para la autorización de un retardo actualmente es de 37 minutos a 1 hora aproximadamente, con la propuesta el tiempo para el mismo proceso será 10 minutos. Hay que mencionar que la persona clave para este proceso es el guardia de seguridad, quien será el encargado de la captura de la información para la entrada del personal. La autorización de entrada será validada durante la primera hora de la jornada para evitar errores para la incorporación del personal a su área de trabajo.

Es importante considerar que cuando un fabricante de autos hace un contrato de cinturones de seguridad, el tiempo de entrega se determina por el número de operadores que existe en la línea, esta función es realizada por el departamento de operaciones y se hace con la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo disponible} / \text{Contrato} = \text{Tak time}$$

Si el contrato es de 3500 piezas de cinturones de seguridad quedaría de la siguiente manera:

$$540 * 60 = \frac{32400}{3500} = 21 \quad (12)$$

El tiempo disponible es la jornada de trabajo en minutos y se multiplica por los segundos que tiene cada hora, dando como resultado el total de segundos al día para trabajar, este resultado se divide entre el número de piezas del contrato y da como resultado el tiempo en segundos que el operador debe tardar en hacer su operación y sacar el pedido en el tiempo que espera el departamento de operaciones.

Si se toma en cuenta que un operador espera 45 minutos fuera de la planta para entrar a laborar, este contrato se estará retrasando por casi 128 piezas. Esto permite entender lo que vale el tiempo y así evitar con esta sencilla propuesta que existan retardos de hasta 3 personas por celda.

Si bien todos los procedimientos son sujetos a revisiones, este procedimiento había sido considerado intrascendente. Pero al identificar que una simple papeleta generara una cascada de tiempos perdidos, se observó que suprimir ésta tarjeta logró una mejora que impacta en la eficacia del departamento de recursos humanos de esta empresa.

12.5 Referencias

Barrios Vilar, J. F. (2009). CICLO PDCA. En J. F. Barrios, las 7 nuevas herramientas de la calidad (pág. 124). Madrid: FUNDACION CONFEMETAL.

Belohlavek, P. (2010). OEE. madrid: Blue eagle grupu.

Calderón Hernández, G. (2005). Investigación de la administración en la América Latina. Colombia: EDIGRAFICAS.

Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw-Hill.

Casado, D. C. (2009). Calidad Total y Mejora Continua en el ámbito del Trabajo Social . Trabajo Social Hoy, 12.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Los Angeles, California: MACGRAW-HILL.

Espinosa, I. R. (22 de Enero de 2013). Pasos para el ciclo PDCA. (C. Martínez, Entrevistador)

Fernández, R. (2010). La mejora continua. San Vicente, España: Club Universitario.

Financial RED. (2013). Finanzas y economía. Obtenido de <http://www.finanzas.com/la-nomina>

García, R. F. (2010). La Mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Alicante, España: Club Universitario.

Guerra, I. (2007). Evaluación y Mejora Continua. Bloomington, Indiana: Global Business Press.

Lacalle, G. (2008). Operaciones Administrativas de recursos humanos. Madrid, España: Edítex, S. A.

Mármol, M. (15 de junio de 2012). Manual de Técnicas de Documentación de Archivos. Obtenido de Módulos de Técnicas de Documentación de Archivos: <http://www.slideshare.net/marcomarmol/modulo-tnicas-de-documentacin-y-archivo>

Mora, J. R. (2003). Guía metodológica para la gestión clínica por procesos. Madrid, España: Diaz de Santos.

Noreen, E. (2007). Teoría de las limitaciones. Madrid, España: Diaz de Santos.

Pérez Fernandez de Velazco, J. A. (2007). Gestión de Procesos. Madrid, España: ESIC editorial.

Pino, M. A. (2008). Recursos Humanos. Andalucía: EDITEX.

Tovar, A. (2007). CPIMC Un modelo de Administración por Procesos. México, D.F.: Panorama Editorial S. A. DE C.V.

Villa, P. E. (2007). Reflexiones para implementar un sistema de Gestión de la Calidad. Medellín, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Rediseño de la estructura del Simulador PYME

Patricia Polo, José Gutiérrez y María Flores

P. Polo; J. Gutiérrez y M. Flores
Instituto Tecnológico de Teziutlan; Fracción I y II SN, Aire Libre, 73960 Teziutlan, Puebla
Universidad Tecnológica de Tecamachalco; Avenida Universidad Tecnológica 1 Barrio La Villita
Tecamachalco, Puebla.
patytejpol@hotmail.com

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This paper presents research Redesign Business Simulator PYME, for the purpose of adapt the variables that comprise the user's learning needs and in relation to the development of entrepreneurial skills that give way to the generation of an electronic simulator. For it was evaluated Research conducted to identify the training needs of PYMES. Based on this evaluation, we selected needs to be included in the simulator, thus beginning their reengineering. The Simulator PYMES operating in a context where variables interrelate closely targeted to the Marketing Mix, playing an important role in making decisions based on the information published. They should study the consequences generated quickly by step course of the months and determined by the administrator of the simulator. It searches through the scenario presented, try different actions to analyze the characteristics of the target markets, and decision-making experience and gain specific expertise to implement each of the strategies. During simulation the user will make decisions in relation to 5 blocks: Opening Process, Organizational Design, Human Capital, Planning, Marketing and Finance.

13 Introducción

Antecedentes de la investigación: La sociedad de la información y de la comunicación, ha provocado cambios significativos en la forma en cómo se genera y se transmite el conocimiento, lo cual ha producido modificaciones importantes en los diversos sectores sociales, políticos, económicos y educativos. Centrándonos en este último sector y más concretamente en el de la enseñanza superior, el papel de la Universidad es hoy en día mucho más significativo de lo que ha sido en otros tiempos, debido, principalmente, a la importancia que tiene como eje central dentro de la sociedad en el desarrollo cultural, económico y social de un país, dado que permitirá atender de forma crítica, creativa e innovadora las diversas formas en cómo se genera y se transmite la información y el conocimiento.

La educación a nivel superior se encuentra en un momento de cambio profundo, una referencia que detona este cambio se origina en la Declaración de Bolonia (1999) dirigida a todas las instituciones universitarias de la Unión Europea.

Los requerimientos que el nuevo sistema de enseñanza propone, contempla como personaje principal al docente universitario, y en segunda instancia al alumno. En este contexto educativo la prioridad es la búsqueda de la calidad, comprendiéndola más como un *servicio* que como un *bien* que transmite información.

El Plan Nacional de Educación 1995-2000 SEP (Secretaría de Educación Pública), establece como prioridad hacer llegar la educación a la mayor parte de la población de la República Mexicana, por lo que existe la necesidad de recurrir a métodos y herramientas no convencionales como el manejo de TIC.

El Plan Nacional de Educación 2001-2006 se propone una revolución educativa que eleve los niveles de competitividad con miras al 2025.

El docente universitario enfrenta necesidades de crecimiento en diversas áreas y puede conseguirlo a través de medios y recursos distintos. Las TIC representan un instrumento de doble uso, debido a que son un recurso que proporciona al profesor una herramienta para ejecutar actividades de investigación pero también de docencia, descubriendo o diseñando nuevas metodologías de trabajo.

La generación de estrategias de formación empleando ciertos recursos tecnológicos puede ayudar dentro del proceso de la enseñanza universitaria a alcanzar objetivos previamente propuestos. El más sobresaliente, por su potencialidad, son las TIC sin embargo no es conveniente hacer de ellas el centro de todo cambio, porque aún existe la tecno- fobia en la población de profesores, quienes se aferran a un libro de texto que guíe su práctica docente.

En la actualidad el Estado de Puebla se mantiene a la vanguardia en la educación ofertada a nivel superior, debido a que existen diversas Universidades encaminadas a ofertar un servicio educativo de calidad, que deben trabajar bajo el contexto de desarrollo a nivel educativo que se planea en el país y con miras a garantizar procesos educativos apoyados en Internet y en especial del trabajo con TIC, mediante el diseño en su currículo, la adecuación de materiales en el diseño de programas educativos que permitan adecuar la educación tradicional a una educación que se mantiene a la vanguardia de tal manera que se vuelvan competitivas.

Si se pretende facilitar el desarrollo profesional del docente universitario, es prioridad comprender el proceso por el cual los profesores crecen profesionalmente y las condiciones que suponen y promueven el crecimiento. En este papel el crecimiento profesional es representado como un proceso de aprendizaje continuo e irremediable.

La tendencia de la educación del Siglo XXI en nuestro país está apoyada a través del uso de plataformas y simuladores, que permitan integrar diversas posibilidades de aprovechamiento en el ámbito educativo, frente a los nuevos retos que plantea la educación hoy en día, posibilitando un sistema de elaboración y distribución del conocimiento capaz de promover un aprendizaje más eficaz, según De Pablos, (2005).

El uso de los simuladores computarizados se lleva a cabo a partir de la segunda mitad del siglo pasado, cuyo motor intelectual de su uso fue asignado a la importante contribución de John Dewey en su obra "Education and Experience" manifestándose en contra del exceso de teoría.

Así mismo, en los años 80 los simuladores avanzan en relación al proceso de complejidad empleado en relación a sus funciones y operación y en ese entonces la simulación más compleja fue la utilizada en el Ejercicio Ace de la Organización del Atlántico Norte en 1989, encaminada a participar tomando decisiones 3, 000 comandantes durante 11 días seguidos.

En el año de 1996 se aplica una encuesta dirigida por Anthony J. Faria, obteniendo como resultado que en Estados Unidos 11, 386 instructores universitarios usaban simuladores en las universidades americanas, así como 7, 808 empresas los usan de igual manera con la finalidad de capacitar a su personal.

Actualmente el objetivo de trabajar con simuladores en el ámbito educativo, está centrado en el sentido de integrar conocimientos a la toma de decisiones fundamentada, así mismo el trabajo en equipo, siendo estos elementos significativos en un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Una investigación realizada por la Facultad de Ingeniería y Negocios, de la Universidad Autónoma de Baja California, concluye en que “las simulaciones como herramienta educativa sirven para tender un puente entre la realidad y lo abstracto, por medio del descubrimiento, para mejorar la motivación y acrecentar el aprendizaje vía la interacción activa del alumno”.

“La existencia de simuladores de negocios ofertados a instituciones de educación superior y diseñados por organismos externos, es un hecho que puesto en relación con los recursos humanos, económicos y materiales de las Universidades e Institutos Tecnológicos”, Flores, A., (2013), esto permite generar en el alumno experiencia y desarrollo de competencias para la toma de decisiones y sin el desperdicio de recursos reales, por ello, se considera que sería interesante analizar los beneficios de implementar esta herramienta en la estrategia de enseñanza-aprendizaje, en los diferentes planes de estudios, lo que resulta en determinado momento un gasto fuerte para las Instituciones Educativas.

Justificación de la propuesta:

Ante un mundo globalizado y totalmente competido, la forma de administrar las empresas necesita de ideas innovadoras y ejecutivos capacitados para entender el entorno de negocios, existiendo ejecutivos, los cuales muchas veces no tienen los recursos adecuados para capacitarse o para transmitir los conocimientos y habilidades necesarias para administrar un negocio. Por lo que, con frecuencia el ejecutivo y futuros dirigentes de organizaciones muchas veces son capacitados mediante personas de la misma organización, las cuales transmiten en forma muy personal y particular sus conocimientos y métodos para realizar tareas.

México describe un panorama de la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MPymes), representan el 99 por ciento de los establecimientos de negocios del país y son el motor del desarrollo económico del mismo, ya que generan el 64 por ciento de los empleos, con esto podríamos suponer que si en México existen 2.85 millones de micro, pequeñas y medianas empresas como mínimo tendríamos la misma cifra de directivos de negocios.

Ahora bien, para ayudar a los directivos a administrar los negocios, es necesario definir cuáles son los factores que influyen en su desempeño profesional y organizacional, así como las habilidades gerenciales que deben poseer, desarrollar o reforzar, con el objetivo que al identificar estos factores se tomen en cuenta e impacten directamente en la capacitación gerencial. Aunque no existe un acuerdo que determine de manera clara, precisa y exacta las habilidades que debe de poseer un directivo.

Bien sabemos que un administrador de negocios o de empresas, sea el giro que sea, debe contar con ciertos conocimientos y competencias que lo hagan apto en su ámbito laboral y para lo cual las instituciones de educación superior deben estar preparadas y dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias que les permitan ser competitivos en sus ámbito laboral.

Actualmente el trabajo de la educación se vuelve especializado y aún más riguroso, ampliando horizontes de conocimiento que permita llevar a todos los individuos educación de calidad, no importando el espacio físico ni horarios, generando estar a la vanguardia en el cambio, así como un fuerte apoyo en el trabajo por competencias y del diseño de materiales basados en el uso de simuladores.

Ante la constante innovación y adecuación en los procesos educativos a nivel internacional, nacional, estatal y regional, resulta ser un reto para algunas Instituciones que sus docentes modifiquen su tradicional manera de enseñar.

El paso a un nuevo modelo de educación centrado en el aprendizaje en lugar de la enseñanza tradicional, requiere cambios de cultura en todas las personas implicadas porque los objetivos de estudiantes, profesores e instituciones están cambiando.

Se han llevado a cabo investigaciones que han permitido conocer herramientas que permiten innovar y facilitar el aprendizaje en diversos contextos, dichas herramientas que podemos destacar son las plataformas de enseñanza y el diseño y desarrollo de simuladores de negocios que hacen trabajar al alumno en un contexto similar a la realidad, ambos con el uso y aplicación de la Tecnología, facilitándole con ello la toma de decisiones y no solo dotarle de teoría, sino motivarlo a la práctica mediante dichas herramientas destinadas para ello.

Así mismo podemos referir la definición de simulador de negocios, que no es más que, una plataforma en una computadora que crea escenarios que simulan situaciones controladas y competitivas de negocios, condicionadas a una relación cercana a la realidad.

Se observa cómo las instituciones de educación superior requieren ser competitivas, lo cual se puede lograr diseñando y aplicando estrategias de aprendizaje innovadoras a través de la utilización de tecnologías de información que contribuyan al logro de un aprendizaje significativo.

Es por ello la importancia del estudio de la utilización de simuladores como una herramienta que permita al proceso de enseñanza-aprendizaje lograr que el estudiante pueda en base a ellos tomar decisiones más asertivas en base a la práctica de situaciones reales y así brindarle un valor agregado en su proceso de formación.

La utilización de los simuladores les ayuda a los alumnos a adquirir grandes experiencias en la toma de decisiones y sin el desperdicio de recursos reales, por lo tanto se recomienda implementar esta herramienta en los planes de estudios en las instituciones de educación superior.

Este trabajo tiene la finalidad de rediseñar el Simulador PYME, mejorándolo de acuerdo a las necesidades que los alumnos de Ingeniería en Gestión Empresarial del ITST (Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán) requieren dentro de su formación profesional, apoyándolos al desarrollo de habilidades de pensamiento que generen un aprendizaje significativo de los conceptos estudiados, mediante una propuesta estratégica que conlleve al trabajo en equipo, toma de decisiones, coordinar personas, administrar la tecnología y comprender la operación del negocio, mediante el entrenamiento con simuladores de negocios.

13.1 Objetivos de la investigación

Objetivo General: Rediseñar el Simulador de negocios PYME, con la finalidad de adaptar las variables que lo integran a las necesidades de aprendizaje del usuario en relación al desarrollo de habilidades empresariales que den paso a la generación de un simulador electrónico.

Objetivos Específicos:

- Evaluar la estructura de Investigación
- Análisis y detección de necesidades
- Realizar la reingeniería de la estructura de investigación
- Impulsar el acceso a las tecnologías

Aspectos benéficos del proyecto:

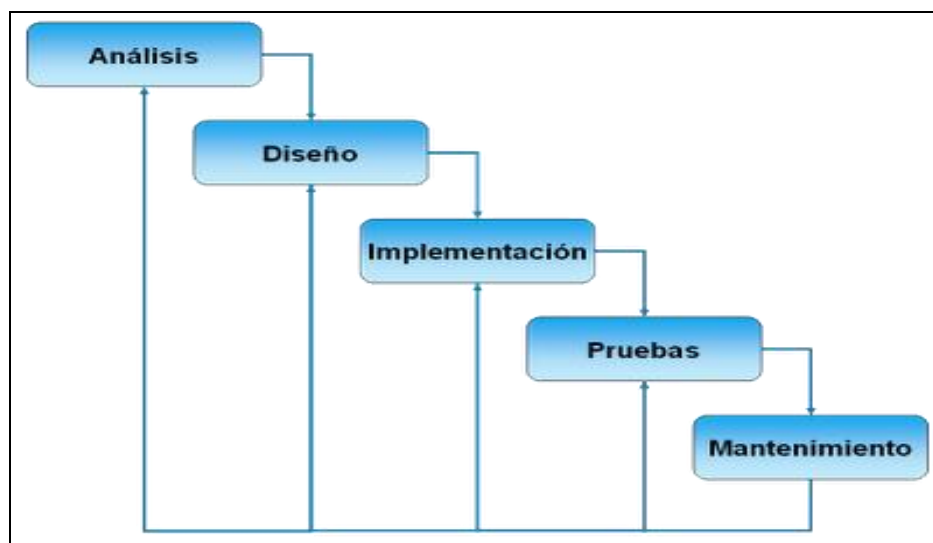
- El simulador de negocios PYME como herramienta de capacitación para el desarrollo de habilidades gerenciales, es una herramienta que se puede aplicar como apoyo práctico en la formación de los estudiantes, con base en las necesidades de diversos sectores, viéndose impactados en la eficiencia y productividad empresarial así como mejorar la calidad del servicio y producto, para generar y mantener el crecimiento, desarrollo y estabilidad de las MPymes del Estado de Puebla, siendo su principal secreto del éxito las habilidades gerenciales de sus ejecutivos.

- El uso y creación de nuevas tecnologías de información y comunicación fomentaría que las MPymes entraran al mundo informático e interactivo para conocer y aplicar nuevas formas de trabajar y realizar actividades.
- Fortalecer la capacidad de toma de decisiones de los directivos.
- Entender las diferentes relaciones que se establecen entre las áreas de una empresa, para identificar y conocer la importancia de la información general de cada área.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Permite administrar la Tecnología.
- Permite desarrollar planes y estrategias orientados al objetivo del negocio.
- El apoyo a ser proactivo.

13.2 Método

Considerando el trabajo previo realizado por la Universidad Tecnológica de Tecamachalco con respecto al fundamento teórico del Simulador PYME, se establecieron reuniones de trabajo para conocer por parte del Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán dicha información y acordar los requerimientos operativos como técnicos sobre la implementación de dicho simulador sobre una plataforma informática. En términos generales se llevaron a cabo las siguientes etapas para todo el desarrollo del Simulador PYME en ambiente Web:

Figura 13 Etapas de desarrollo de Software

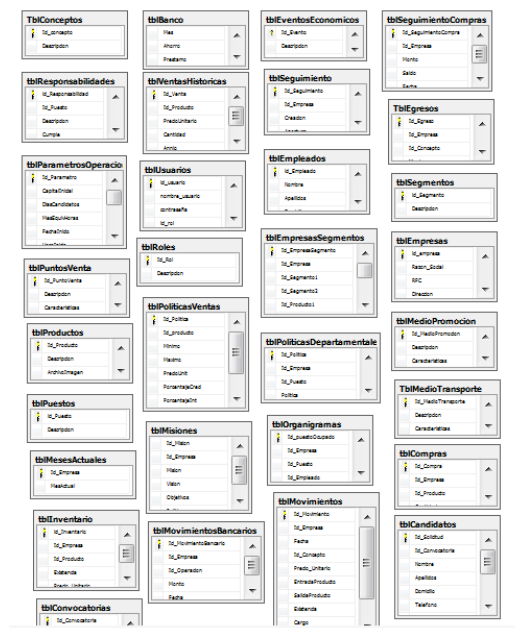


Obtención de Requerimientos. En esta etapa se llevaron a cabo reuniones de trabajo con ambas instituciones para determinar el alcance que debía tener el simulador así como el escenario sobre el cual se pondría en funcionamiento. De cada reunión se generaron Minutas con cada uno de los acuerdos y compromisos por ambas partes con el propósito de tener evidencia del trabajo realizado.

Análisis de la Información. Dentro de esta etapa se analizó la investigación documental que previamente se había realizado por parte del personal de la Universidad Tecnológica de Tecamachalco, analizar las fases que contendría el Simulador, cuáles serían las modificaciones o adaptaciones que se realizarían, la secuencia de las mismas así como los diferentes roles que intervendrían durante la operación del simulador. Dentro del contexto operativo se estableció la forma que sería implementado para una mayor flexibilidad y facilidad de soporte para futuras adaptaciones. También se definió la plataforma tecnológica adecuada según los recursos con los que se cuenta así como la experiencia sobre la misma.

Diseño. En la etapa de diseño se establecieron las diferentes estructuras de datos que albergará la información tanto inicial como la generada por el simulador, producto del funcionamiento del mismo y el operar de cada uno de los equipos que entren en el proceso de la simulación. Desde el punto de vista técnico del sistema, se optó por una arquitectura basada en capas para una mejor organización del código fuente y una separación clara de responsabilidades.

Figura 13.1 Estructuras de Base de Datos



Codificación (Implementación). Esta es la etapa donde se lleva a cabo la programación como tal del sistema. La plataforma tecnológica de desarrollo que se empleó fue la tecnología .Net de Microsoft con el lenguaje de programación C# así como SQL Server 2008 edición Express como manejador de Base de Datos. Las operaciones sobre la Base de Datos se llevaron a cabo mediante el empleo de Procedimientos Almacenados.

Pruebas. La etapa de pruebas se encarga de verificar que los requerimientos establecidos inicialmente sean cumplidos por la implementación del simulador. Otro tipo de pruebas que se realizan corresponden al comportamiento del simulador desde el punto de vista del rendimiento dado que debe satisfacer los tiempos de respuesta así como las políticas y restricciones del funcionamiento interno del simulador.

Implementación. Ya en la etapa de la implementación se procedió a llevar a cabo la implementación en sitio del simulador. Para lo cual se tuvo que configurar adecuadamente los servicios del sistema operativo necesarios para el alojamiento del sitio web del simulador, el manejador de base de datos así como la publicación de los archivos en el servidor web. Dentro de esta etapa se llevó a cabo una implementación piloto para conocer las situaciones que se pudieran presentar dentro de la instalación final.

Soporte y Mantenimiento. El mantenimiento al sistema se consideró desde un principio como parte de la operatividad que puede realizar el responsable principal del simulador (Administrador) a través de las opciones que brinda el simulador para su re inicialización cuando sea necesario así como los ajustes a los diferentes parámetros de operación. En caso de requerirse algún soporte mayor, se cuenta con el código fuente para facilitar su realización.

13.3 Resultados

El resultado obtenido después del proceso de desarrollo es un Simulador PYME implementado en un ambiente Web donde se puede ejercitar el proceso completo de creación y funcionamiento de una empresa, considerando las etapas que se mencionan a continuación:

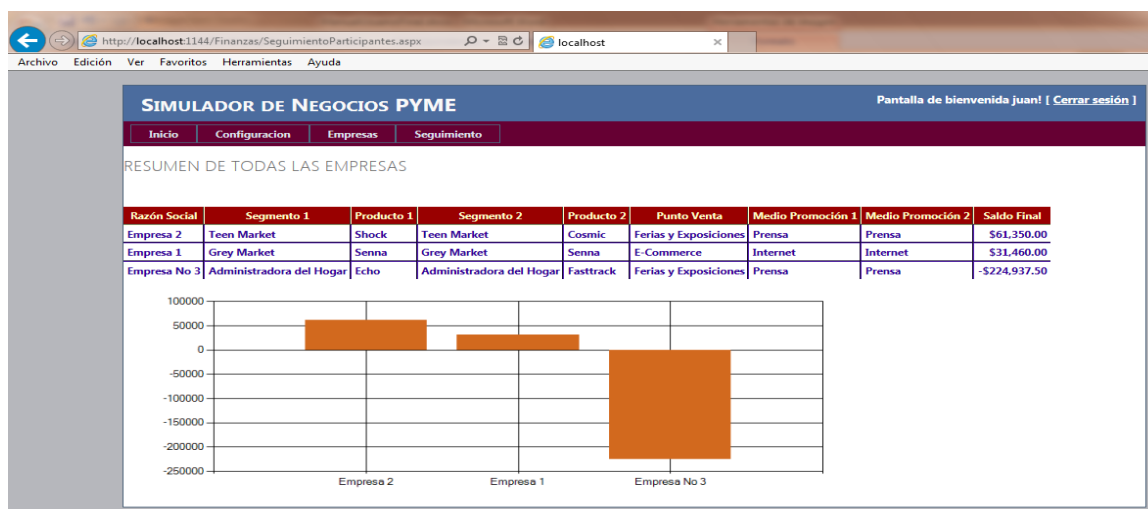
- Bloque 1: Proceso de apertura
- Bloque 2: Diseño Organizacional
- Bloque 3: Capital Humano
- Bloque 4: Planeación
- Bloque 5: Mercadotecnia
- Bloque 6: Finanzas

Figura 13.2 Pantalla principal del Simulador PYME



Al finalizar, se le muestra al participante del simulador sobre los resultados obtenidos en base a todas las decisiones tomadas durante el proceso de la simulación.

Figura 13.3 Pantalla de visualización y monitoreo de participantes



Las demostraciones sobre su funcionamiento se han realizado con estudiantes de 8º semestre de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial accediendo a través de la Red Interna de la Institución por medio de los equipos portátiles de su propiedad o bien empleando el recurso tecnológico que brinda el Centro de Cómputo. Cabe mencionar que debido a que se trata de una aplicación Web, ésta puede ser fácilmente ser publicada a través de Internet y con ello el rango de acceso al simulador de incrementa notablemente para una mayor cobertura e impacto.

Figura 13.4 Demostración y prueba piloto



Una ventaja adicional de llevar a cabo la implementación del Simulador en Web es que actualmente los teléfonos celulares tienen conectividad a Internet, permitiendo con ello el acceso al Simulador a través de dispositivos móviles que tengan habilitada la conexión a Internet.

Figura 13.5 Acceso desde un dispositivo móvil



Los entregables tangibles que se generaron como producto del presente proyecto de desarrollo tecnológico son:

- Código Fuente

- Archivos de Instalación.
- Manual de Usuario.
- Manual de Instalación y Configuración.
- Documentación con soporte teórico sobre el Simulador PYME
- Convenio de Colaboración entre ambas instituciones (UTT-ITST).

A partir de lo anterior, se pueden obtener aun otros productos:

- Certificado del Registro Público del Derecho de Autor.
- Participación en diferentes eventos académicos (Congresos, Simposios, etc.).
- Publicación de Artículos de Divulgación.
- Organización de Competencias entre equipos para conocer a los mejores gestores de los recursos empresariales.
- Otros más.

13.4 Discusiones y conclusiones

Al elaborar un producto de Desarrollo Tecnológico se busca siempre el mayor impacto y en este caso se enfoca en el desarrollo de las habilidades administrativas, directivas que tienen que ver con la toma de decisiones dentro de una empresa. Se generó un fuerte lazo de colaboración entre ambas instituciones participantes, provocando que la red de colaboración pueda extenderse aún más hacia otras instituciones. Se observa el aspecto multidisciplinario colaborativo y cómo las Tecnologías de la Información son un perfecto aliado cuando se quiere impactar ampliamente.

Como producto principal, el Simulador PYME aún tiene un proceso de maduración por recorrer, al cual se le van a realizar las mejoras que se vayan identificando así como la constante evolución del mismo para hacerlo mucho más dinámico, actualizado en forma constante y considerando escenarios adicionales.

13.5 Referencias

Aguaded, J. I (2001). Aprender y enseñar con las tecnologías de la comunicación. *Agora Digital*, 1. 1-13. Disponible en [http:// www.uhu.es/agora/digital/numeros/numeros_ppal.htm](http://www.uhu.es/agora/digital/numeros/numeros_ppal.htm). Consultado el 4 de octubre de 2004.

Alfalla, R.; Arena, Fco. J. Y Medina, C. (2001). La aplicación de las TIC a la enseñanza universitaria y su empleo en la dirección de la producción/operaciones. Disponible en <http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n16/n16art/art166.htm>. BATES, A. (2004): La planificación para el uso de las TIC en la enseñanza.

Anuies (2000). Documento estratégico para la Innovación en la Educación Superior. México.

En Sagrá, A. y González, M (Coords.): La transformación de la Universidad a través de la TIC: discusión y prácticas. Barcelona: Editorial UOC. 31-51.

Blazquez, F. (2001). Profesores y alumnos en la sociedad de la información. Una consideración de sus respectivos papeles. En F. Blázquez (ed.). Sociedad de la información y educación. Mérida: Junta de Extremadura. 219- 240.

Cabero, J. (2000). Las nuevas tecnologías y las transformaciones de las instituciones educativas. En M. Lorenzo y colaboradores (coords.). Las organizaciones educativas en la sociedad neoliberal. Granada: Grupo Editorial Universitario. 463-493.

Cabero, J. (2003). La galaxia digital y la educación: los nuevos entornos de aprendizaje. En J. I. Aguaded (dir.). Luces en el laberinto audiovisual. Huelva: Comunicar, Grupo Agora Digital y Universidad de Huelva. 102-121.

Ferreiro Gravié, Ramón. (1999). Hacia nuevos ambientes de aprendizaje, AMECDF IPN
Flores Aguilar, M.A. (2013) Simulador Pymes: necesidades de capacitación de las Pymes en Querétaro. Artículo publicado en le Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. ISBN 2007 – 2619.

Mojica D. (2005). Enseñanza y Aprendizaje en la Educación Superior: Un reto ara el Siglo XXI. UPR

Manaut Sergio (2004). La integración del conocimiento: Una herramienta poderosa para organizaciones dinámicas. Disponible en: <http://www.tendencias21.net/la-integración-del-conocimiento-una-herramienta-poderosa-para-organizaciones-dinamicasa400.html>.

Michelsen Terry (2009). Eficacia de la simulación. Disponible en www.gerentevirtual.com/historia.asp

Marín, V. Y Vilches, J. (2006). La formación de los docentes y las tecnologías del siglo XXI. Comunicación y Pedagogía, 211. 16-20.

Marqués, P. (2000). Las TIC y sus aportaciones a la sociedad. Disponible en <http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>.

SAMPIERI, R., Fernández, C. y Baptista P. (2003). Metodología de la investigación (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

Reflexión sobre el comportamiento ético de los individuos en las organizaciones en México

Jorge García

J.García
Universidad Autónoma de Coahuila. Dirección institucional: Carretera Saltillo-Monterrey Km. 7.5 CP: 25900.
Ramos Arizpe, Coahuila, México.
jedelarosa@utc.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

There is not enough information about individual's ethical behavior in Mexican organizations and the drivers that motivates non ethical behavior. The objective of this investigation is to identify the variables that cause such unethical behavior. We found eleven variables of organizational behavior that influence individuals to incur in unethical acts. These variables are: pressure for unrealistic objectives, adverse personal situations, competition for scarce resources, individual's professional growth, and work pressure. Despite the fact that most companies have Codes of Ethics to encourage an adequate behavior of its stakeholders, we found that none of them have a prevention program to avoid such unethical behaviors. Thus, further researches may surge for each of the variables, and new models can be developed to help organizations to mitigate this problem through the implementation of new institutional prevention programs.

14 Introducción

La Ética estudia los fundamentos de lo que se considera bueno, admisible o moralmente correcto y determina el comportamiento socialmente aceptable de los individuos. En las organizaciones el comportamiento esperado es aquel que deriva de una sinergia positiva en la sociedad y en el ámbito de los negocios.

Las empresas mexicanas están preocupadas por cumplir con esa conducta esperada, sin embargo México tiene uno de los mayores índices de comportamientos no éticos en América Latina, donde no existe distinción de sexo en la comisión de este comportamiento, por ejemplo, el 75% de sus empresas han reportado al menos un fraude en los últimos 12 meses, de los cuales el 77% fue efectuado por algún empleado. Sólo el 30% de las empresas mexicanas ha establecido un proceso de integridad donde se fomenten aquellas conductas alineadas a los valores universales, como medio de guía del comportamiento de las personas que interactúan en ella para fomentar un ambiente más productivo que conlleve al éxito de los objetivos de la misma empresa y de los individuos que con ella tienen relación (Hayes, 2010). Esos comportamientos no deseados no incluyen el análisis de las causas que los originan.

Esta investigación pretende identificar las causas que derivan en ese comportamiento. El trabajo realizado se ha organizado como a continuación se describe: en la sección de revisión literaria se incluye información relevante estadística y conceptual acerca del tema central de esta investigación; en la sección de metodología se encuentra descrito el proceso utilizado para la determinación de los resultados partiendo del análisis del código de ética de 24 empresas mexicanas, sus valores, los antivalores implícitos, la selección de expertos para la determinación de las variables, como se definen en esta investigación y que originan el comportamiento no ético de los individuos en las organizaciones mexicanas y los resultados estadísticos que validan dicha selección; en la sección de resultados se muestran las variables que influyen en el comportamiento no ético de los individuos; la sección de conclusiones incluye el descubrimiento de áreas futuras de investigación y desarrollo de modelos que permitan a las empresas mexicanas prevenir estos comportamientos no deseados.

Revisión bibliográfica:

El mercado global ha crecido rápidamente sin el desarrollo paralelo de las instituciones económicas y sociales necesarias para que funcione de manera suave y equitativa (Kobrin, 2008). La apertura comercial, el incremento del nivel cultural de las personas y el proceso de cambio que estas situaciones generan, han originado que los valores fundamentales que regían a su sociedad en México hayan cambiado. Este cambio se ve reflejado desde dos perspectivas: la positiva, que ofrece individuos más capaces y dinámicos que aceptan los nuevos retos que el nuevo entorno ofrece sin que pierdan sus valores fundamentales; y la negativa, en la cual nos centraremos, compuesta por personas desorientadas que pierden sus valores esenciales y que generan una sinergia desfavorable en el entorno en el que participan. Las empresas mexicanas se ven particularmente afectadas ante esta segunda perspectiva pues la afectación radica en pérdidas de recursos económicos, materiales y humanos; esas pérdidas se originan en todos los niveles de la organización, desde los puestos de menor jerarquía, hasta los puestos de mayor jerarquía, siendo estos últimos quienes más dañan a la organización y a las personas que tienen relación directa con ella (Empleados, Clientes, Proveedores, Comunidad) (Wells, 2002).

Se argumenta que a mayor congruencia entre los valores individuales de las personas y los valores percibidos de la organización que los emplea, mayor será el compromiso a esa organización por parte del empleado (Finegan, 2000).

Se ha demostrado que el soporte organizacional que perciben los miembros de una organización y el soporte que ellos mismos dan a esa organización, son los elementos clave para el compromiso organizacional (O'Connell, 2008).

Es necesario que las empresas implementen procesos de integridad que incluyan códigos de ética con el objetivo de crear una atmosfera equivalente a un contrato social en que las partes involucradas se comprometan a ser congruentes y a alinear los valores que las sustentan con el propósito de lograr sus objetivos personales y organizacionales.

Robbins y Coulter definen al código de ética como “una declaración formal de los principales valores y normas éticas a los que la empresa espera que se adhieran sus empleados” (Pérez R., 2010), esto forma parte integrante del contrato a que se hace referencia en el párrafo anterior y entendiendo que el mismo se basa en que tanto la moral como su fundación aparecen como necesidades de la racionalidad humana en general (Gómez, 2002).

Después del análisis realizado de la importancia del establecimiento de los contratos sociales de comportamiento ético entre organizaciones y los individuos que las conforman, no encontramos evidencia que las primeras cuenten con programas de cambio en el comportamiento no ético de los segundos, diferentes a programas de difusión del propio código de ética que han establecido.

Como base de información consultamos el Contrato Social (Código de Ética) de 14 corporaciones mexicanas y 10 empresas transnacionales con establecimientos permanentes en el país. En el proceso de análisis se identificaron 34 políticas de integridad implícitas en esos códigos de ética. Ver Tabla 14.

Tabla 14 Políticas de integridad identificadas en los códigos de ética empresariales

Política	% Empresas Que La Tienen	Política	% Empresas Que La Tienen
Cumplimiento de la ley	100.00%	Calidad	70.83%
Honestidad	100.00%	Reglas Comercio Exterior	62.50%
Integridad	100.00%	Responsabilidad Social	58.33%
Conflicto de Interés	100.00%	Declaraciones a Medios	58.33%
Información Confidencial	100.00%	Tiempo de la Compañía	54.17%
Relaciones Comerciales	95.83%	No Participación de la Empresa en Actos Políticos	50.00%
Trato Justo	91.67%	Innovación	45.83%
Uso Correcto de Información	91.67%	Boicots	41.67%
Salud, Seguridad y Medio Ambiente	91.67%	Cultura Corporativa	41.67%
Controles y Registros de Información	91.67%	Horarios de Trabajo	33.33%
Antimonopolio y Competencia	87.50%	Privacidad de los Empleados	29.17%
Sobornos	83.33%	Pagos de Facilitación	25.00%
Amiente Hostil y Acoso Sexual	83.33%	Alcohol y drogas	25.00%
Fraude	79.17%	Inmigración	25.00%
Igualdad de Empleo	79.17%	Libertad del Empleado para Participar en Actividades Políticas	20.83%
Prevención del Crimen	75.00%	Independencia	20.83%
Diligencia Profesional	75.00%	Negación de Préstamos a Personal Directivo	16.67%

En esta Tabla se muestra el grado de adopción de las políticas identificadas como porcentaje del total de empresas analizadas

Posteriormente analizamos los valores universales que sustentaban dichas políticas encontrando que el 97% de las mismas contenían al menos un valor considerado en la declaración de los valores universales de la ONU considerados en la Reunión Regional de Implementación de Políticas Inclusivas en Latinoamérica celebrada en Santiago de Chile en 2009 auspiciada por la UNESCO (Cox, 2009). En nuestro análisis eliminamos la política de Pagos de Facilitación utilizada por ciertas empresas transnacionales y que se refiere a que es permitido sobornar a ciertos funcionarios de gobierno de nivel bajo para acelerar los trámites burocráticos por considerarla no ética. Posteriormente identificamos los antivalores asociados a los mismos para determinar causas de origen en el comportamiento no ético de los individuos en las organizaciones mexicanas o transnacionales con establecimiento permanente en el país. También se consultó el estudio realizado y publicado por la American Management Association y que define las causas del comportamiento no ético de los individuos en las organizaciones en los Estados Unidos (AMA / HRI, 2005).

Este estudio revela que los drivers principales de este tipo de comportamiento por orden de importancia son: Presión por cumplir objetivos no realistas, situaciones personales adversas, competencia por recursos escasos y crecimiento profesional. En nuestra investigación se incluyeron las variables mencionadas del estudio de AMA, el cual incluye otras variables que a nuestro juicio no deberían ser incluidas por razones de tropicalización en México, y en base al análisis de los Contratos Sociales Estudiados, agregamos variables adicionales de comportamiento como falsedad en la comunicación, falta de liderazgo en las organizaciones, influencia de los medios de comunicación en los individuos y situaciones personales adversas para que fueran consideradas y evaluadas por los expertos seleccionados.

14.1 Metodología

Para el desarrollo de esta investigación se estableció un proceso que incluyó 5 fases, iniciando con revisión de antecedentes, análisis de validez y selección de las causas del comportamiento no ético empleando el método Delphi, en la segunda fase se llevaron a cabo encuestas a expertos, posteriormente se evaluó la confiabilidad de sus opiniones a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, se organizaron los datos, finalmente se llegó a conclusiones específicas a través del coeficiente de Kendall. A partir del análisis de artículos, estudios, investigaciones e interpretaciones de la opinión de profesionales vinculados a temas de administración de programas de integridad, más los criterios de los autores, así como el análisis de 24 Códigos de Ética, sus políticas de integridad, sus valores relacionados y por ende los antivalores de estos últimos, se identificaron 14 Causas del Comportamiento no Ético de los Individuos en las Organizaciones en México, las cuales se fueron agrupando y reagrupando por ronda Delphi y métodos de procesamiento de la estadística no paramétrica comprobando la confiabilidad de la misma hasta reducirlas a 11 las cuales se presentan en la Tabla 2. Esta Matriz es el documento base a partir del cual se desarrolla esta investigación y por tanto puede ser ajustada, ampliada o reprocesada en función del avance de la misma.

Tabla 14.1 Causas del Comportamiento no Ético de los Individuos en las Organizaciones en México

Variable	Descripción
X1	Competencia por recursos escasos
X2	Crecimiento profesional
X3	Desconocimiento de consecuencias
X4	Deseo de protección de un estilo de vida
X5	Falsedad en la comunicación
X6	Falta de liderazgo en la empresa
X7	Ignorancia
X8	Influencia de los medios de comunicación
X9	Presión por cumplir objetivos no realistas
X10	Presión en el trabajo
X11	Situaciones personales adversas

Esta Tabla muestra las variables que constituyen la base a partir del cual se desarrolla esta investigación.

Para efectos de este estudio, a estas once variables se le crea su definición conceptual a partir de la valoración de los autores, estas definiciones se acuerdan por consenso tras varias rondas de análisis e interpretaciones como a continuación se describe:

Competencia por recursos escasos:

Presión para lo obtención de un beneficio tácito o implícito que tiene una persona para lograr un objetivo que le ha sido impuesto o a decidido asumir con el único propósito de lograr ese objetivo, situación que podría derivar en situaciones o conductas no éticas.

Crecimiento profesional:

Creer como personas y realizarse en sus trabajos son algunas de las necesidades inherentes a los individuos. El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Sin embargo, esa misma necesidad de crecimiento profesional en ocasiones conduce a empleados a comportarse de manera poco ética, cuando identifican que las barreras que les impiden crecer son obstáculos difíciles de librar, y deciden emplear rutas más sencillas pero no éticamente correctas.

Desconocimiento de las consecuencias:

Por lo general las personas racionalizan y replantean sus acciones poco éticas sin entender las consecuencias e impacto a futuro que tendrán debido al poco conocimiento del tema, también buscan no dar tanto peso a lo que hacen al hacer lucir más amables y nobles sus labores para no sentirse agraviados; otras cuestiones como los sentimientos, las obligaciones, las restricciones legales o las preferencias personales suelen oscurecer los verdaderos asuntos.

Cuando surgen tentaciones en la vida cotidiana su razonamiento ético puede ofuscarse por lo que se debe entender estos “deslices éticos” en 3 categorías: Engaño (mentir e intencionalmente confundir a los demás con palabras, acciones u omisiones), Robo (apropiarse de algo que no nos pertenece) y daño físico (aceptando hacer algo que tiene implicaciones o connotaciones negativas y no éticas haciéndose de la "vista gorda").

Deseo de conservación de un estilo de vida:

Mantener o aumentar las capacidades o bienes de un individuo, tanto en el presente como en el futuro. Y que podrían forzar al individuo a buscar nuevas formas de incrementar los ingresos personales, aun y a costa de comportamientos no éticos en las organizaciones a las que sirve.

Falsedad en la comunicación:

Esta puede clasificarse en varias categorías; entre las que se incluyen: La falsificación de reportes auditables o de control. La manipulación de datos en reportes o informes que no permitan mostrar la realidad completa. Algunos ejemplos de estos pueden ser: Falsificar información y datos en las declaraciones de impuestos, falsificar los informes y programas de depreciación de activos o incurrir en gastos indebidos, así como el generar falsos reportes de información pública, que pueda hacer ver a la organización en una mejor posición de la que en realidad esta.

Falta de liderazgo en la empresa:

Liderazgo es influir en otras personas e incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común de manera ética, ello se logrará a través del método del "Liderazgo Total" con el que se logrará una mejora en el desempeño en cuatro "ámbitos": Trabajo, Hogar, Comunidad y Personal (cuerpo, mente y espíritu). La falta de liderazgo genera desconfianza y un medio ambiente propicio para que las personas no enfrenten de manera correcta las tentaciones y desafíos éticos que se presentan; por lo que el verdadero liderazgo no solo se enfoca en planificar una estrategia e implementar tácticas, sino que debe inspirar, motivar y actuar como mentor de sus subordinados y así lograr que se comporte de acuerdo a los valores deseados.

Ignorancia:

La ignorancia es la falta del conocimiento debido. No podríamos hablar de una "ausencia" sino de una "carencia de" o de una "imperfección" respecto de un conocimiento adecuado. Este vacío produce frecuentemente comportamientos no éticos al desconocer las normatividades o códigos de conductas que operan en una organización.

Influencia de los medios de comunicación:

Comportamiento de los individuos derivado del bombardeo de la mercadotecnia utilizada en los medios de comunicación que crean en esa persona un vacío existencial por el deseo de posesión de bienes materiales o psicológicos, status u otros factores que lo pudiesen orillar a cometer actos no éticos durante su vida.

Presión para cumplir objetivos no realistas:

El establecer objetivos más allá de las posibilidades de las personas o grupos producirá que quienes estén sometidos a estos parámetros intenten alcanzarlos mediante actos o conductas antiéticas impulsadas por la amenaza o coerción a la que estén sujetas.

Presión en el trabajo:

La presión en el trabajo es una causa frecuente para incurrir en comportamiento no ético.

Los resultados varían desde incumplimiento en los estándares establecidos de calidad de lo que produzca el empleador, ocultamiento de accidentes por temor a sanciones, e incluso mentir deliberadamente a los clientes, sobre todo en el caso de vendedores.

Situaciones personales adversas:

Situaciones extremas en las vidas de las personas que las orillan a cometer actos no éticos que en circunstancias normales no cometerían derivadas, por mencionar algunas pero sin limitarse a, enfermedades personales o de un familiar cercano, vicios como el juego, al alcohol y las drogas, relaciones extramaritales que involucren la manutención de dos o más familias, etc.

Selección de Expertos:El nivel de competencia se evalúa por el coeficiente de Kendall. La competencia de los expertos (Medina, Mayo 2008) para poder opinar sobre estos temas se obtuvo por medio del coeficiente de competencia del experto (K) calculada de acuerdo con la opinión del candidato sobre su nivel de conocimiento del tema y con las fuentes que le permiten argumentar sus criterios calculando su nivel de expertise con la formula siguiente:

$$K = \frac{1}{2} (K_c + K_a) \quad (14)$$

Donde:

K_c = coeficiente del conocimiento o información, se basa en la valoración del propio experto en una escala del 0 al 10.

K_a = coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto determinando como resultado de la suma de los puntos alcanzados a partir de una Tabla patrón. Además en la investigación se emplean escalas de Likert, se calcula la posibilidad de aplicar el análisis factorial para la reducción de variables y se procesan los resultados mediante el paquete estadístico SPSS. Se invitó a un grupo de 50 personas con la posibilidad de ser considerados expertos en la materia objeto de esta investigación divididos en dos grupos: el primero compuesto por profesionales vinculados a temas de administración de programas de integridad que dan sus opiniones de acuerdo con su experiencia profesional y académica, y el segundo personas de reconocida solvencia ética y moral dentro del medio en que se desenvuelven y que cuentan con experiencia en el campo de al menos dos años de diversas empresas mexicanas y transnacionales con sucursales en México aún y cuando estas últimas no contarán con experiencia académica en la materia. La siguiente Tabla muestra la distribución demográfica de las personas que participaron en el cuestionario.

Tabla 14.2 Distribución demográfica de expertos

Experto	Tipo de Organización	Edad	Años de Experiencia en la Materia	Genero	Grado Académico
1	Manufactura	45	12	Masculino	Maestría
2	Manufactura	48	15	Masculino	Licenciatura
3	Servicios Corporativos	51	18	Masculino	Maestría
4	Industria Alimenticia	55	17	Femenino	Licenciatura
5	Manufactura	43	14	Masculino	Licenciatura
6	Educación	57	20	Masculino	Maestría
7	Manufactura	44	15	Masculino	Licenciatura
8	Educación	52	16	Femenino	Maestría
9	Manufactura	45	14	Masculino	Maestría
10	Manufactura	48	16	Masculino	Licenciatura
11	Servicios Corporativos	61	22	Masculino	Licenciatura
12	Educación	46	13	Masculino	Licenciatura
13	Manufactura	49	18	Femenino	Maestría
14	Educación	54	19	Femenino	Licenciatura
15	Servicios Corporativos	54	16	Femenino	Licenciatura
16	Servicios Corporativos	51	21	Masculino	Maestría
17	Manufactura	47	14	Masculino	Licenciatura
18	Educación	46	16	Masculino	Licenciatura
19	Educación	62	23	Masculino	Maestría
20	Educación	45	17	Femenino	Licenciatura
21	Servicios Corporativos	47	12	Femenino	Maestría
22	Manufactura	56	20	Masculino	Licenciatura
23	Servicios Corporativos	51	15	Masculino	Doctorado
24	Manufactura	58	20	Masculino	Maestría
25	Manufactura	43	14	Masculino	Maestría
26	Manufactura	47	15	Femenino	Doctorado
27	Manufactura	49	18	Masculino	Maestría
28	Educación	52	17	Masculino	Licenciatura
29	Servicios Corporativos	55	22	Femenino	Licenciatura
30	Servicios Corporativos	46	18	Masculino	Maestría
31	Manufactura	48	16	Femenino	Licenciatura
32	Educación	51	20	Masculino	Licenciatura
33	Servicios Corporativos	47	16	Masculino	Doctorado
34	Servicios Corporativos	60	23	Masculino	Licenciatura
35	Manufactura	47	18	Masculino	Maestría

Esta Tabla muestra la información demográfica de los encuestados, en la que la edad promedio de los expertos encuestados es de 50 años, su experiencia promedio en materia de ética es de 17 años, el 29% de las encuestas fueron realizadas a mujeres y el 71% a hombres; el 51% de los encuestados tiene grado de licenciatura, el 40% grado de maestría y el 9% de Doctorado

Durante el mes de septiembre de 2011 se enviaron cuestionarios a las 50 personas invitadas obteniendo respuesta de 35 de ellas en diciembre de 2011.

Para determinar el coeficiente de conocimiento o información (Kc). El cuestionario solicitaba a la persona que efectuase una autovaloración de su conocimiento en una escala de cero a diez, donde cero representa desconocimiento absoluto del tema y diez representa el pleno conocimiento del tema. Ver Tabla 14.3.

Tabla 14.3 Test de Autovaloración del coeficiente de conocimiento del Encuestado

Relación de atributos	Rango del Test de autovaloración del encuestado	Factor de Ponderación
Conocimiento	0 – 10	0.181
Competitividad (Ranking)	0 – 10	0.086
Disposición	0 – 10	0.054
Creatividad	0 – 10	0.100
Profesionalismo	0 – 10	0.113
Capacidad de análisis	0 – 10	0.122
Experiencia	0 – 10	0.145
Intuición	0 – 10	0.054
Actualización	0 – 10	0.127
Capacidad de trabajo en equipo	0 – 10	0.018
TOTAL		1.000

Esta Tabla muestra la ponderación con que fueron calificadas las respuestas de los encuestados para determinar la elegibilidad de los mismos para participar en el desarrollo de la investigación. La escala fue de 0-10 donde 0 es nula experiencia y 10 representa el máximo nivel de experiencia personal. El factor de ponderación representa la prioridad de cada atributo en relación al total.

En base a las técnicas no paramétricas de Friedman (Conover, 1980) encontramos en la comparación entre medias de rangos que los resultados obtenidos en la autoevaluación de las personas encuestadas para determinar su grado de conocimiento en la materia tuvo un nivel de significancia del 0.0001 con un 99.99% de confianza de que los resultados son aceptables. Entre la relación de atributos o características hallamos que el conocimiento resultó en mayor prioridad de entre los 10, luego la experiencia, la actualización, el profesionalismo y la capacidad de análisis.

Para determinar el grado de argumentación o fundamentación de sus criterios (Ka), se solicitó al encuestado que marcara con una "X" lo que considere aplicable en su caso acerca de las fuentes que han influido más en su conocimiento del tema central de esta encuesta de acuerdo a los niveles Alto, Medio y Bajo. Ver Tabla 14.4.

Tabla 14.4 Test de Autovaloración del coeficiente de argumentación del Encuestado

N o	FUENTES DE ARGUMENTACION	Alto	Medio	Bajo
1	Análisis Teóricos	0.26	0.20	0.13
2	Experiencia que posee de estos temas	0.23	0.18	0.12
3	Conocimientos de Autores Nacionales	.014	0.12	0.06
4	Conocimientos de Autores Internacionales	0.10	0.06	0.04
5	Consultas Bibliográficas	0.09	0.06	0.05
6	Cursos de Actualización	0.18	0.13	0.10
	Total	1.00	0.75	0.50

Esta Tabla muestra la ponderación con que fueron calificadas las respuestas de los encuestados para determinar la elegibilidad de los mismos para participar en el desarrollo de la investigación. Se pidió al encuestado autoevaluara su grado de argumentación donde alto representa un fuerte dominio del tema, medio un grado de argumentación promedio y bajo un grado de argumentación básico. La prueba de comparación múltiple entre medias de niveles altos, medio y bajo de argumentación, ayudan a determinar la forma en la que el experto fundamenta ese nivel de conocimiento alcanzado

Al comparar las fuentes de argumentación se encontró que la experiencia que se posee en el tema, los análisis teóricos y los cursos de actualización fueron las de mayor calificación en el nivel alto, mientras que las fuentes de argumentación, los análisis teóricos, el conocimiento de autores nacionales y la experiencia que se posee de estos temas fueron las de mayor calificación en el nivel medio.

Una vez analizados los resultados se procedió a la selección de expertos mediante el cálculo del coeficiente de competencia del experto (K). El criterio de selección estableció que sólo aquellos encuestados con un coeficiente de competencia $K \geq 0.75$ sería seleccionado como experto. En base a ese criterio 18 personas (51.4%) del total fueron consideradas como tales.

En relación con la cantidad de expertos (Ramírez & Toledo, 2005), se ha demostrado que, si el número de expertos utilizados oscila entre 15 y 30 se comete un error de entre cinco por ciento.

14.2 Resultados

A continuación se hace el desglose de los resultados obtenidos en el desarrollo del método de experto.

Opinión de Expertos.

En base a las respuestas de los expertos seleccionados determinamos que las causas del comportamiento no ético de los individuos en las organizaciones mexicanas en orden de prioridad son las siguientes:

- Presión por cumplir objetivos no realistas.

- Situaciones personales adversas.
- Competencia por recursos escasos.
- Crecimiento profesional.
- Presión en el trabajo.
- Falsedad en la comunicación.
- Deseo de conservación de un estilo de vida.
- Falta de liderazgo en la empresa.
- Ignorancia.
- Influencia de los medios de comunicación.
- Desconocimiento de las consecuencias.

La clasificación anterior con un nivel de significancia de 1% con una confiabilidad superior al 99.99%.

Para evaluar la validez de las respuestas se calcularon los valores del Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.893 que da una alta confiabilidad y reforzando ese resultado al comparar estas opiniones con la información que está referenciada en la bibliografía sobre este problema.

Adicionalmente desarrollamos la prueba de Friedman donde se encontraron diferencias significativas ($P < 0.0001$) entre los factores claves que derivan en comportamientos no éticos en las organizaciones.

Al hacer la prueba de comparación múltiple entre medias de rangos se confirma que las calificaciones más significativas fueron las variables: Presión por Cumplir Objetivos no Realistas, Situaciones Personales Adversas, Competencia por Recursos Escasos, Crecimiento Profesional, Presión en el Trabajo, Falsedad en la Comunicación, Deseo de Protección de un Estilo de Vida y Falta de Liderazgo en la empresa; esto con un 99.99% de confianza.

14.3 Conclusiones y recomendaciones

El corregir o castigar el comportamiento no ético de los individuos en las organizaciones no es la mejor opción para lograr el comportamiento ético deseado. Como lo comentamos con anterioridad, el costo, en materia de recursos económicos y humanos, que ese comportamiento no deseado genera es muy alto.

Con esta investigación, al obtener las 11 variables que generan el comportamiento no ético de los individuos en las organizaciones mexicanas, aunado al hecho de que las empresas analizadas cuentan con códigos de ética institucionales, sin evidencia que las mismas cuenten con programas preventivos establecidos para evitar que las causas que originan ese comportamiento no ético que pretenden evitar, se constituye como una magnífica oportunidad para mejorar la calidad de sus procesos de integridad, facilitar el comportamiento ético y con ello lograr que el contrato social pactado entre las empresas y los individuos o las entidades con las que tiene relación sea cumplido de manera cabal.

Adicionalmente abre las puertas para la investigación y análisis de las variables encontradas, se plantean nuevas preguntas que responder: ¿Es correcta la forma en que se plantean y exigen los objetivos individuales de los empleados en las empresas?, ¿existen programas de ayuda a empleados con situaciones personales adversas?, ¿hasta dónde puede llegar un individuo para solventar esas situaciones?, ¿se pueden prevenir?, ¿son realistas los planes de carrera de los individuos?, ¿qué grado de presión en el trabajo es adecuado?, ¿cómo influye la no calidad de vida en el desempeño ético de los individuos?, ¿son adecuados los métodos de selección de personal?, ¿tienen los líderes en la empresa comportamiento ético?, ¿qué está haciendo la empresa para prevenir estas situaciones?.

También descubrimos que el comportamiento no ético en las organizaciones mexicanas no es fundamentalmente diferente al comportamiento no ético en las organizaciones de otros países, particularmente en Estados Unidos. La diferencia principal radica en la cultura particular de cada pueblo, como por ejemplo, la aceptación de ciertos hechos de corrupción que permiten a las organizaciones norteamericanas “agilizar” sus trámites de negocios en otros países, mismo que no es aceptado como ético por las organizaciones mexicanas. Este hecho sin embargo, constituye tan sólo una diferencia cultural, después de todo, la cultura es el significado inconsciente que aplicamos a una cosa en la forma en que somos educados (Rapaille, 2006). Para las empresas transnacionales con empleados multinacionales este tipo de diferencia representa un reto a resolver y constituye un nuevo reto a la investigación del tema.

El procedimiento metodológico de esta investigación lo consideramos original, mejorable y extensible a otras investigaciones en el campo de las Ciencias Sociales donde es necesario tener en consideración variables cualitativas y cuantitativas. El procedimiento específico del trabajo de selección y sobre todo del manejo estadístico de las opiniones de los expertos con tal profundidad y grado de confiabilidad lo consideramos novedoso por lo que puede ser tomado como referencia para otras investigaciones.

14.4 Referencias

AMA / HRI. (2005). Business Ethics Survey Results 2005. Estados Unidos.

Conover, W. J. (1980). Practical nonparametric statistics. New York, Wiley.

Cox, C. (18 de Noviembre de 2009). www.unesco.org. Recuperado el 29 de Febrero de 2012, de www.unesco.org: www.unesco.org

Finegan, J. (2000). The Impact of Person and Organizational Values on Organizational Commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 149-169.

Gómez, P. (2002). El Contrato Moral: Individuo, racionalidad, acuerdo y la Teoría Ética. Tesis. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Hayes, S. M. (2010). Estadística del Fraude en México 2010. Monterrey: KPMG Forensic.

Kobrin, S. (2008). Globalization, transnational Corporations and the future of Global Governance. *Globalization, transnational Corporations and the future of Global Governance*. Filadelfia, Pennsylvania, EUA: The University of Pennsylvania Wharton.

Medina, O. y. (Mayo 2008). Las 20 competencias profesionales para la práctica docente. (T. I. Research, Ed.) *Revista Internacional de Administración y Finanzas RIAF USA*, ISSN 1933 - 608x.

O'Connell, A. (2008). Values, Values Congruence and Organizational Commitment. Tesis . Perth, Australia: University of Western Australia.

Pérez R., N. (2010). El Comportamiento Moral en las Organizaciones: Una Perspectiva desde la Ética de la Empresa. Tesis. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Ramírez, U., & Toledo, A. (25 de 09 de 2005). ilustrados.com. Recuperado el 29 de 02 de 2012, de ilustrados.com: www.ilustrados.com

Rapaille, C. (2006). *The Culture Code*. New York: Broadway Books.

Wells, J. (2002). *Fraud Examination: Investigative and Audit Procedures*. New York, NY, USA: Greenwood Publishing Group.

Reflexiones apoyadas en entrevistas a profundidad sobre la vinculación entre universidad, empresa y gobierno en Querétaro

José Cabrera

J. Cabrera
Universidad Politécnica de Querétaro, Carretera Estal 420 S/N, El Rosario, 76240 El Marqués, Querétaro de Arteaga
octavio.cabrera@upq.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This paper addresses the relationship between universities, government and industry in the context of the state of Querétaro through a reflection of a series of interviews with leading figures in the field. The views expressed by respondents, and analyzed using qualitative software, agree on the problems affecting the relationship between the protagonists of the triple helix as lack of communication, knowledge, confidence and bring the parties. In this research we can conclude that the model of the triple helix is confined to a social phenomenon, where the key elements of the process is people, relationships between them, their context and environment.

15 Introducción

La desarticulación entre la academia, las empresas y el gobierno ha llevado a desarrollos tecnológicos, económicos y sociales mediocres. Un ejemplo es la incongruencia entre las competencias requeridas por los centros laborales y las aprendidas en las instituciones de educación superior, donde las primeras tienen que invertir en la capacitación de su personal, ya que éste no tiene las habilidades que necesitan para desarrollar su trabajo.

Otro ejemplo es el desperdicio de un cúmulo importante de conocimientos tácitos generados en las empresas que desaparecen con ellas o con sus creadores sin haber un registro documental de éstos. Así también el gran volumen de conocimientos generados en las universidades que, a pesar de estar documentados, tienen limitada difusión y, peor aún, poco uso.

Es entonces de cuestionarse las razones por las cuales se da esta desarticulación. Puede pensarse en algún problema de procedimiento o de planeación. Pero también puede deberse a otros factores más ligados a la relación entre los involucrados. En las siguientes partes de este documento se analizará dicha relación.

Recientemente, el vínculo universidad-industria-gobierno en el sistema de Educación Superior (SES) está tomando cada vez más relevancia. Ahora es parte de su misión y una necesidad que requiere ser satisfecha (Sánchez y Caballero, 2003:10-28). En el presente, esta relación debe ser comprendida con un enfoque hacia la calidad que demanda la competitividad internacional y la globalización.

Los SES alrededor del mundo, enfrentan reformas importantes debido a la crisis financiera de los gobiernos, incluyendo los sistemas de fondeo. Estas reformas incluyen los recortes en sus presupuestos, la entrega de apoyos dependiendo del desempeño y la ampliación de la base de captación de recursos (Schiller y Liegner, 2007: 543-556; Sánchez y Caballero, 2003: 10-28).

Al mismo tiempo los gobiernos de los países industrializados buscan promover lazos más fuertes y extensos entre las instituciones de educación superior (IES) y las empresas con el fin de estimular la creatividad y el crecimiento (Laperche, 2002: 149-175; Poyago-Theotoky, 2002: 4).

Esta transformación del sistema educativo es demandado por las empresas debido a la presión de éstas por una intensa competencia global, un desarrollo tecnológico acelerado y ciclos de vida del producto cada vez más cortos que han transformado el ambiente competitivo actual (Santoro a través de Schiller& Liegner, 2007: 543-556).

Consecuentemente hay un incremento de presión en las empresas para avanzar continuamente en el conocimiento y desarrollar nuevas tecnologías que busquen asegurar una prosperidad a largo plazo (Ali y Steele a través de Schiller y Liegner, 2007: 543-556). Al respecto, el sistema de educación superior requiere desarrollar políticas para la relación con la industria y el gobierno, ya que una de sus misiones es proveer profesionales altamente especializados con un profundo conocimiento científico y tecnológico (Sánchez y Caballero, 2003: 10-28).

Sánchez y Caballero (2003: 10-28) comentan que los nuevos sistemas de educación superior deben buscar nuevas fuentes de empleo, nuevas empresas, nuevas opciones para la inserción profesional, no solamente educar a la sociedad sino también debe proveer conocimiento para enfrentar los problemas cotidianos. La relación entre las instituciones de educación superior, el gobierno, el sector productivo y la sociedad debería ser considerada como una actividad con un alto potencial para generar beneficios para cada uno a través la producción de conocimiento.

La producción de conocimientos, a través del desarrollo de proyectos comunes de investigación, permite a los académicos establecer relaciones con nuevos interlocutores y proveer opciones para aplicaciones reales de sus investigaciones. Sánchez y Caballero (2003: 10-28) remarcan que hay algunos beneficios en esta interrelación entre instituciones de educación superior (IES), empresas y gobierno desde el punto de vista de las IES:

- Los estudiantes realizan prácticas en la industria, que de otra manera no podrían.
- Sus colaboraciones mejoran sus perspectivas sobre los mercados laborales.
- Proyectos financiados por la industria permiten adquirir y renovar equipo de laboratorio.
- Permiten el desarrollo conjunto de productos que eventualmente benefician a la sociedad.

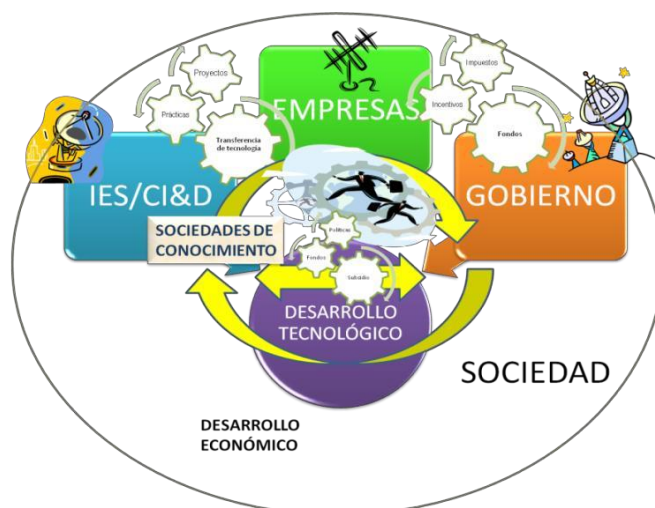
El modelo de la triple-hélice:

Chang Castillo (2010) afirma que la vinculación entre gobierno, universidad y empresa está tomando importancia en el intercambio de conocimientos y, por ende, de relaciones. A su vez indica que este fenómeno propicia un ambiente donde estas vinculaciones son consideradas como parte del desarrollo de un país generando nuevos conocimientos.

Un modelo propuesto por Etzkowitz y Leydesdorff (1997) es el de la "triple hélice", resultado de un estudio del análisis de las relaciones entre gobierno, IES e industria. Este modelo busca que las IES sean generadoras de conocimiento, lo cual impacta en forma importante la relación empresa y gobierno. El propósito del modelo de triple hélice es que la interacción y la comunicación se deben llevar a cabo de manera natural y continua entre los protagonistas del modelo. Ello lleva a nuevas formas de colaborar. Adicionalmente este modelo busca desarrollar la innovación en las organizaciones como fuente de creación del conocimiento y, por lo tanto, de riqueza en un país o una región. Brundin et al. (2008) analiza el caso de los países en desarrollo que se caracterizan por un sistema económico dual y por lo tanto otras dimensiones se deben agregar al modelo de triple hélice. Es decir, otros protagonistas como los usuarios del conocimiento y la tecnología, la comunidad, las redes sociales, los medios de comunicación, los patrocinadores o donadores, las organizaciones no gubernamentales y otros, por lo cual modelo de triple hélice está agotado en varios casos.

En este caso se sugiere un modelo de tetra hélice, en el que la sociedad (fuera de la universidad, empresa y gobierno) juega un papel importante en las relaciones entre universidad-empresa- gobierno. En la siguiente figura se muestra un esquema de relación entre los cuatro elementos del tetra hélix en idealización para la realidad mexicana.

Figura 15 El modelo de la Tetra Hélix idealizado para la realidad Mexicana



15.1 Método

El procedimiento que se llevó a cabo para hacer esta investigación consistió en hacer cinco entrevistas a profundidad con personalidades importantes en el área. Se seleccionó gente con amplia experiencia en la vinculación entre la academia y la industria. Se grabaron las entrevistas en un medio para su posterior transcripción. Una vez transcritas, se procesaron apoyado en un software de análisis cualitativo, el Atlas ti.

Con este software se clasificaron las ideas y se extrajeron los puntos medulares de las entrevistas. Se relacionaron las opiniones y se identificaron coincidencias. Posteriormente, se analizan las coincidencias. Las principales ideas son presentadas a continuación como parte de los resultados.

15.2 Resultados

Mecanismos de vinculación: En estas entrevistas se mencionó que es muy importante tener bien identificados los protagonistas de la vinculación y su grado de interés por realizar dicha articulación. Generalmente se inicia con un acercamiento de manera personal. En un primer acercamiento es recomendable hacerlo presencial (como parte de una significación de interés y compromiso) para iniciar de manera robusta el vínculo, y posteriormente podría extenderse a un contexto más institucional. Esto se puede ver como un proceso de nucleación en sistema de solidificación metálica, con una etapa siguiente de construcción dendrítica alrededor del núcleo. Es decir, a través de una actividad inicial con resultados, construir nuevas ramificaciones con nuevos proyectos conjuntos.

Los entrevistados coincidieron en la necesidad de que las instituciones académicas deben voltear hacia el sector productivo, y a su vez que el sector productivo escuche a las instituciones. Y viceversa, el sector académico escuche a las empresas y que las empresas volteen a ver a las instituciones y centros de investigación. Pero, ¿esto debería darse de manera natural?, ¿por qué no se ha dado? Esto se puede deber a que los fines de cada uno de estos elementos son muy diferentes, por un lado se tiene a las instituciones educativas cuyo fin es formar y por otro las empresas cuyo fin es generar utilidades. También se mencionó la necesidad de hacer una gran difusión, y que todos conozcan lo que cada quien está haciendo: centros, instituciones y que también se conozcan que necesidades hay en los diferentes sectores.

La Universidad debe tener una persona antena que sea capaz de identificar las necesidades de lo que sucede en el medio. También se comentó de manera reiterada que la universidad tiene que salir pero antes ver hacia el interior para definir que puede ofrecer. Buscar estar dentro de la empresa y tener conocimiento de su problemática. Llevar a la industria a la universidad para conocer las necesidades de ésta. Se conozcan las capacidades que se están desarrollando. Si se conocen cuales son las necesidades de estos sectores, las instituciones deberán orientar la formación de recursos humanos en dichas necesidades, por ejemplo.

Si no se tiene una relación verdaderamente estrecha, los proyectos de vinculación no prosperan. El éxito se da cuando hay una relación cercana de persona a persona. Si hay una relación personal de empatía habrá actividades colaborativas y esa vinculación será un éxito. Una vez generado el contacto los actores de este proceso de vinculación deben establecer un compromiso: un compromiso en tiempo, un compromiso en forma y un compromiso en costo. Y de la misma forma cada quien asuma la parte que le corresponde, la responsabilidad que le toca. También se debe generar confianza entre las partes, creer en la capacidad de cada uno de los involucrados.

Es vital para que este trabajo tenga éxito, una comunicación asertiva, una comunicación adecuada, y teniendo en claro los objetivos tanto gobierno como empresa como universidad qué es lo que quieren, cuáles son las metas, y empatar las acciones. Aquí se ve un elemento clave, donde coincidieron los entrevistados, la importancia de la comunicación entre las partes interesadas. Una mayor comunicación genera transparencia y su vez confianza entre los involucrados. La comunicación también incentiva el conocimiento mutuo.

En la medida en que el industrial entienda la función de las Instituciones de Educación Superior y, a su vez, conozca las actividades que desarrollan su recurso humano podrá haber una colaboración más estrecha. Por ejemplo para qué sirve un investigador en la empresa. En la medida en la que el investigador esté abierto a exponerse a la realidad de la industria y del mercado, también empezará a verlo. La inserción de maestros, doctores, investigadores o gente con preparación suficiente en la realidad de la industria y que estén apoyados económicamente, vendrá a mejorar esta relación. Es necesario que los investigadores se ganen la confianza del sector productivo. Un investigador que está orientado a resolver problemas de la industria lógicamente va a saber qué hacer y en dónde encontrar recursos. En base a todas estas demandas, precisar muy claramente o definir las áreas estratégicas para que se formen recursos humanos de alto nivel. Formando a los investigadores en áreas estratégicas en un marco que debe ser parte fundamental de estos pilares de la política sustentable de ciencia y tecnología.

Entender cuál es el proceso de innovación que se recorre para transitar de un lado a otro, lo que han llamado el valle de la muerte, que siempre está latente en medio de esos dos extremos. Cómo cruzar ese valle, entender lo que hay entre esos dos extremos: del laboratorio a la empresa. Organismos de intermediación como las incubadoras, los parques industriales y las oficinas de transferencia de tecnología, que son o deben ser organismos que faciliten el tránsito entre la academia donde se genera el conocimiento y el mercado donde está la innovación finalmente.

Impulsar fuertemente el emprendedurismo para la formación de empresas de base tecnológica, microempresas o empresas familiares, pero que impacten socialmente. No se puede hablar de trasladar esas capacidades al sector productivo o al sector social o al sector económico, si no se forman emprendedores que generen empresas de base tecnológica. Para trasladar estas capacidades científicas y tecnológicas en beneficios económicos y sociales se requiere de estructuras de interface. Estas estructuras son parques tecnológicos, incubadoras de empresas, unidades de vinculación y de transferencia del conocimiento.

Al sector académico debe quedar muy claro: la generación de conocimiento si no tiene una aplicación práctica pierde todo su valor (tan malo es generar únicamente conocimiento, como generar únicamente desarrollo tecnológico o innovación). Si no hay una base de generación del conocimiento, no se dará ese equilibrio y se va descapitalizar en cuanto a formación de recursos humanos. Trasladar todas esas capacidades científicas y tecnológicas en beneficios sociales y económicos y la aplicación del conocimiento es lo que realmente ayuda o coadyuva al desarrollo económico y, por lo tanto social, de un país o estado.

Impulsar un sistema de capacitación dual donde la empresa se involucre en una porción importante de la enseñanza de los técnicos e ingenieros. La educación debe ser orientada a buscar a las personas y encaminarlas hacia el desarrollo de talentos. Cada empresa debería estar inserta en un sistema de enseñanza. Cada empresa necesita más cursos para la enseñanza de los aprendices. Cuando se habla de vinculación, que no es tanto la vinculación, si no el sistema de centros que transmiten constantemente el conocimiento.

15.3 Discusión

Uno de los primeros rasgos culturales es el distanciamiento entre los actores del modelo de la triple hélice. La misma industria pone distancia y en general todos mantienen su distancia unos con otros. Eso genera otro gran problema, la falta de conocimiento entre las partes, de entendimiento. Muchas veces parece un diálogo de sordos, porque realmente no se conocen, ni se interesan en un momento dado de conocerse.

La falta de conocimiento lleva a la desconfianza. La confidencialidad es fundamental y debe venir a fortalecer la confianza. Hubo una resistencia importante en el pasado, es la falta de conocimiento que hay entre las partes. Se han generado descalificaciones por ambos dos lados. El industrial de repente cuando recurre a los centros de investigación y universidades, pretende encontrar soluciones inmediatas y ya hechas.

Uno de los principales problemas en la vinculación, que es un rasgo cultural muy arraigado, es la falta de seguimiento. La falta de continuidad dificulta mucho el funcionamiento de este modelo. La continuidad en todos los aspectos e incluso por parte de la empresa. En el caso del gobierno, también se presenta el problema de la falta de continuidad porque obviamente en el cambio de planes de administración etc. generan cambios aunque las políticas están establecidas, las políticas públicas en materia de desarrollo económico, desarrollo sustentable educativo, a veces con el simple cambio de las personas, se suspenden y no se pueden dar continuidad.

No se alcanzan a identificar claramente los roles y responsabilidades de los actores. Los académicos muestran continuamente posiciones pasivas en el proceso. La espera permanente de acercamiento por parte de las empresas termina justificando los escasos resultados en la vinculación. Son muy pocas las empresas que concurren a las Instituciones de Educación Superior para expresar lo que necesitan.

Es importante realizar una planeación del proceso vinculatorio. Establecer fechas y compromisos porque hay una cultura de la indefinición. Cuando las partes no especifican de que manera se va a lograr un proyecto, cuando se deja abierto y no se delimita, no se definen cuales son las características, no se estipulan plazos, no se calendarizan fechas, no se ponen las metas se pierde el control del proyecto.

Cuando el gobierno de México se preocupó más por impulsar la tecnología, la aplicación del conocimiento mucho de los científicos consideraron que estaba atentando contra la ciencia. El investigador que descubre algo interesante en el laboratorio, o trabaja en algo que efectivamente piensa le que puede ser útil, pretende que de manera inmediata, se puede vender en el mercado industrial. El investigador está encerrado, normalmente en su espacio de confort. Su interés por resolver problemas cotidianos es reducido. Esto se ha incentivado por las políticas de gobierno sobre los indicadores de evaluación del desempeño de los investigadores. Mientras el investigador reciba recursos y medio cumpla con la institución va a estar muy contento.

La actitud tiene que cambiarla, no se puede trabajar y sobre todo hablar de vinculación si no se tiene una actitud en la que asuma una responsabilidad en la que se establezcan compromisos, a los retos que hay fuera de las instituciones y en los centros de investigación, y otra vez los retos, es tiempo, calidad, oportunidad. Cumplir en tiempo y forma con los proyectos que la empresa solicita, debe quedar muy claro a los responsables.

15.4 Conclusiones

Se ha demostrado la importancia de la interrelación entre la universidad, el gobierno, la industria y la sociedad. Se ha analizado a mayor profundidad las relaciones entre la universidad y el gobierno. Hay dos razones cruciales: por un lado, la industria necesita apoyo para desarrollar productos y procesos. Esto significa, la tecnología para competir en el mercado global. Por otra parte, las universidades deben ser pertinentes, útiles para la sociedad y la economía de un país en términos de desarrollo de un "mundo real" en habilidades para los estudiantes, proporcionando los conocimientos, habilidades y valores cívicos.

La universidad debe desarrollar un excelente medio para promover una interacción interdisciplinaria con las empresas, el gobierno y la sociedad en una sociedad del conocimiento. Hay muchas formas de lograr dicha interacción. Se puede percibir que los problemas se circunscriben en problemas de interrelación entre las personas involucradas en la vinculación, como lo es la comunicación pobre entre las partes, el conocimiento mutuo de los protagonistas, el seguimiento de las acciones. Falta de planeación de los procesos de vinculación. Para hacer frente a este desafío, la universidad debe crear sinergias entre todas las partes del modelo de la triple hélice.

15.5 Referencias

Argote, L. e Ingram P. (2000). "Knowledge transfer: A basis for competitive advantage in firms". *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 82. p. 150-169.

Nonaka, I. y H. Takeuchi (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.

Brundin, E. et Al (2008). "Triple helix networks in a multicultural context: triggers and barriers for fostering growth and sustainability". *Journal of Developmental Entrepreneurship*. 13, p. 77–98.

Chang Castillo, H. G. (2010). "El modelo de la triple hélice como un medio para la vinculación entre la universidad y empresa". *Revista Nacional de administración*. 1 (1), p. 85-94.

Etzkowitz, H. y Leydesdorff L. (2000), "The dynamics of innovation: from national systems and "mode 2" to a triple helix of University–Industry–Government relations". *Research Policy*, 29, p. 109–123.

Hare, P. y Wyatt, G. (1992). "Economics of academic research and its implications for higher education". *Oxford Review of Economic Policy*. 8 (2), p. 48.

Laperche, B. (2002), "The four key factors for commercializing research", *Higher Education and Management Policy*. 14 (3), p. 149–175.

Mackey D. y Thomas C. (2005). *Continuation of the Study of the Benefits of a Human Resource Internship through Appreciative Inquiry*, University of Tennessee, p. 46.

Poyago-Theotoky J. et al (2002). "Universities and Fundamental Research: Reflections on the Growth of University-Industry Partnership", Discussion paper series Department of Economics, , p. 4.

Sánchez, A. y Caballero J. A. (2003). *La vinculación en las instituciones de educación superior y en las universidades: autonomía y sociedad Derecho de la educación y la autonomía*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, Primera edición, p. 10-28.

Schiller, D. & Liegner I. (2007). "Higher education funding reform and university-industry links in developing countries: the case of Thailand". *Higher education, the international journal of higher education and educational planning, Springer Sciences+Business*; 54 (4), p. 543-556.

Registro estatal de turismo del estado de puebla (RET)

M. Zamora, N. López, M. Pérez y M. López

M. Zamora, N. López, M. Pérez y M. López
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Ciudad Universitaria, Edificio 113 C, Av. San Claudio. San
Manuel. C.P. 72570, Facultad de Administración
maestramarilibuap@gmail.com

M. Ramos, V. Aguilera, (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The State Register Tourism (SRT) emerged in early 2012 as a query tool to update the information of existing tourism service providers and start-ups in the state of Puebla. Tourism Secretary through tenders from three of the most prestigious higher education institutions of the state, decided to work in collaboration with the Faculty of Administration of the Autonomous University of Puebla (BUAP), specifically the Academic Body "Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo". The SRT has so far had a good response registration by tourism service providers in the state, and currently is working to achieve the highest number of entries, and so tourists can plan and make the best decision to have at their disposal date, relevant and timely

16 Introducción

En el estado de Puebla se registran más de 6 millones de visitantes anuales. La derrama económica generada por los visitantes ascendió en el 2011 a más de 5 mil millones de pesos cuya cifra representa cerca del 8% de contribución al Producto Interno Bruto (PIB) estatal (SECTUR, 2012).

Esta cifra ha superado a la de años anteriores, por lo tanto, el turismo de la ciudad de Puebla representa el 52.36% del total del estado, lo que ha permitido considerarlo como una buena oportunidad de mercado para incursionar específicamente en los servicios de alojamiento, por lo que respecta al Municipio de Zacatlán la afluencia turística repuntó al 70% en el 2012, a partir de que se le denominó Pueblo Mágico, asimismo el Municipio de Pahuatlán incrementó en un 100 % el número de visitantes por ser nombrado al igual que Zacatlán Pueblo Mágico, por su parte Chignahuapan incrementó en un 30 % , respecto al año 2011, Tehuacán a la alza en un 20% y por último Cuetzalan en un 40%. Cabe señalar, que estos tres municipios denominados Pueblos Mágicos se encuentran respecto a la Ciudad de Puebla, a 132 kilómetros Cuetzalan, a 184 kilómetros Chignahuapan, y Pahuatlán a 250 kilómetros (SECTUR, 2012).

El título V de la Ley General de Turismo incluye el capítulo I referente al Registro Nacional de Turismo (RNT), abarcando desde el artículo 46 hasta el 52, definiendo a éste como “el catálogo público de prestadores de servicios turísticos del país”, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con el objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera (Ley General de Turismo, 2009).

Tanto las personas físicas como morales están obligadas a tramitarlo, debiendo proveer a las autoridades competentes la información que determine la Secretaría, a través del reglamento correspondiente. Los prestadores de servicios turísticos cuentan con un plazo de 30 días naturales a partir de su inicio de operaciones para registrarse, operando bajo el principio de máxima publicidad, es decir, que la información del mismo deberá estar disponible al público en general, excepto los datos que en términos de la ley, sean de carácter confidencial.

Con el fin de que se haga llegar al público en general a través de la página web y otros medios SECTUR, difundirá la información derivada del RNT, estando bajo su guarda y con la responsabilidad de las autoridades de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, constatar la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos.

Se expedirá un certificado por SECTUR que acredite al prestador de servicios turísticos como tal. En el artículo 6° transitorio, se menciona que SECTUR deberá modernizar la estructura del Registro Nacional de Turismo, coordinadamente con los gobiernos locales, municipales y Distrito Federal, teniendo un plazo de un año a partir del 18 de junio de 2009, un día después de haber sido publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) (Diario Oficial de la Federación, 2009). La modernización referida consiste en dar las facilidades necesarias para realizar los trámites requeridos, con una publicación en el mismo, una convocatoria dirigida a los prestadores de servicios turísticos, los cuales contarán con un término de doce meses para inscribirse.

En su 5° informe de gobierno la anterior Secretaria de Turismo Gloria Guevara Manzo informó que entre septiembre de 2010 a julio de 2011, se atendieron 783 trámites de RNT, correspondiendo 602 a agencias de viajes, 120 a establecimientos de hospedaje, 40 a establecimientos de alimentos y bebidas, 14 a transportadoras turísticas, tres registros especiales a marinas y embarcaciones, 2 a empresas de sistema de intercambio, 1 a una arrendadora de vehículos y 1 más a una operadora de buceo (SECTUR, 2011).

En el año 2012 la Secretaria de Turismo a través de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, decide implantar en el estado de Puebla, el equivalente al RNT llamado Registro Estatal de Turismo (RET).

Por otra parte, Torruco (2011) quién refiere que las naciones que mejor preserven su identidad histórica y cultural son las que saldrán beneficiadas en el maravilloso mundo del turismo. El turista internacional quiere visitar los países para conocer sus tradiciones, cultura, costumbres, folklore, y gastronomía, es decir la conservación de la riqueza de la cultura local, continua afirmando que el turista no quiere viajar a destinos que mal copien patrones extranjeros.

Esto en conjunto con la profesionalización del sector, conciencia turística y conciencia ecológica hacen que un país sea competitivo turísticamente ante un mundo globalizado.

En México y en específico en el Estado de Puebla, para seguir atrayendo al turismo, es importante, conservar la cultura, debido a que ésta es una de las principales motivaciones para lograr que los turistas se desplacen y visiten el territorio mexicano y poblano. Si la cultura se pierde en la modernización, éste país perdería su atractivo. Pero esto no es suficiente para lograr el desplazamiento, también se requiere de buenos gobernantes con la visión necesaria, políticas públicas adecuadas, conciencia turística de la población y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.

Debido a lo anterior, el objetivo de la presente investigación es crear el Registro Estatal de Turismo en el estado de Puebla, como catálogo de servicios turísticos que permita agrupar a todo el sector turístico en una herramienta de consulta para el turismo nacional e internacional y público en general.

16.1 Metodología

El trabajo de investigación es de tipo transversal y experimental pues tendrá una duración de un año a partir de la fecha de inicio de operación, 15 de Agosto del año 2012. Tiene como alcance que los prestadores de servicios turísticos ya sean personas físicas o morales se sujeten a la Ley General de Turismo del Estado de Puebla y se inscriban en el RET.

En paralelo al presente proyecto se creó el Observatorio Turístico, parte del cual será alimentado por la información generada por el RET.

La realización de dicho proyecto es diseñada por el Cuerpo Académico de la Licenciatura en Administración Turística (CAT), apoyado por estudiantes de la misma en colaboración a la SECTUR Puebla.

Los municipios incluidos en la fase inicial del RET son los siguientes: Puebla, Atlixco, Huauchinango, Tehuacán y los Pueblos Mágicos San Andrés Cholula, San Pedro Cholula, Cuetzalan, Zacatlán, Chignahuapan y Pahuatlán.

Número de empleos generados:

Se generarán 64 empleos directos, de los cuales 42 se darán en la primera etapa: 10 investigadores, 3 técnicos, 1 soporte administrativo, 50 encuestadores, además de los empleos indirectos.

Desarrollo del proyecto (prestadores de servicios turísticos):

Los prestadores de servicios turísticos junto con los atractivos naturales y culturales de un lugar forman parte de la oferta turística de un mismo.

En la tabla 17 se enlistan que tipo de empresas, son consideradas prestador de servicio turístico de acuerdo a la reglamentación de la Secretaría de Turismo. Mismas que deben inscribirse en el RNT, y por lo tanto al RET.

Asimismo se detalla la tipología de cada uno de los prestadores de servicios turísticos, y los factores importantes a evaluar en cada uno, para que al quedar registrado el prestador de servicios turísticos, los turistas puedan consultar en la plataforma, por ejemplo, en el caso de un hotel, cuantos habitaciones de cada tipo tiene, con que certificaciones cuenta, si tiene facilidades para personas con algún tipo de discapacidad, que servicios adicionales se ofrecen al huésped, etc.

En el caso de los restaurantes de la misma manera, para el turista será importante conocer, que servicios adicionales ofrece, que especialidad tiene, que tipo de servicio ofrece. Lo mismo aplica en los casos de las agencias de viajes, transportadoras turísticas y arrendadoras de autos.

De esta manera el turista que venga al estado de Puebla contará con la información necesaria para tomar su decisión de compra y poder elegir al prestador que considere podrá satisfacer sus necesidades, deseos y expectativas.

Tabla 17 Prestadores de Servicios Turísticos

Tema	Subtemas	Factor a evaluar
Servicios	1. Establecimiento de Hospedaje <ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Hostales • Mesones • Moteles • Cabañas • Otros alojamientos 	1.1 Habitaciones 1.2 Estacionalidad 1.3 Certificaciones 1.4 Empleados y personal ocupado 1.5 Instalaciones 1.6 Precio 1.7 Accesibilidad
Servicios	2. Establecimiento de alimentos y bebidas <ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes • Fondas y restaurantes típicos • Cafeterías • Snack's y comida rápida • Bares 	2.1 Certificaciones 2.2 Empleados y personal ocupado 2.3 Instalaciones 2.4 Servicios Complementarios 2.5 Precio 2.6 Accesibilidad 2.7 Número de Comensales
Servicios	3. Centros de entretenimiento <ul style="list-style-type: none"> • Discoteca • Recintos de eventos 	3.1 Certificaciones 3.2 Empleados y personal ocupado 3.3 Instalaciones 3.4 Servicios Complementarios 3.5 Precio 3.6 Accesibilidad
Servicios	4. Agencias <ul style="list-style-type: none"> • Agencias de viajes • Transportadoras • Operadoras • Receptivas • Agencias turísticas integradoras locales DMC 	4.1 Certificaciones 4.2 Empleados y personal ocupado 4.3 Instalaciones 4.4 Paquetes

Fuente: Elaboración del Cuerpo Académico "Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo

Proceso de inscripción al registro estatal de turismo (RET):

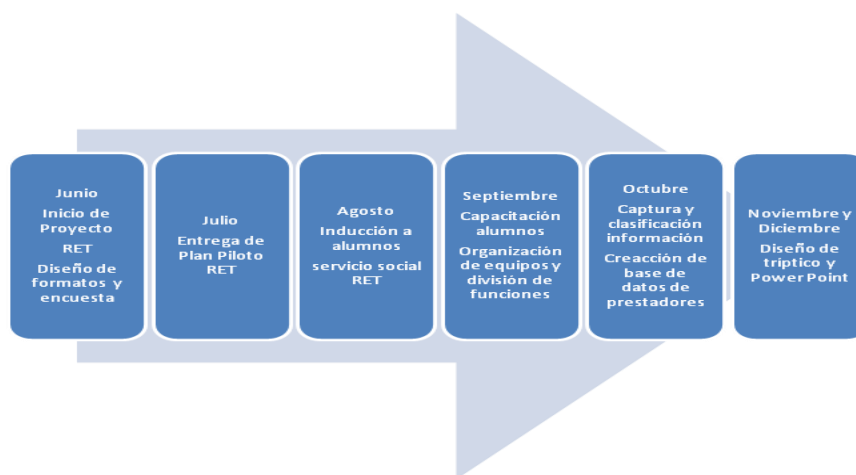
- Presentar el formato de aviso de inicio de operaciones en original y copia.
- El trámite para la inscripción y expedición de constancias de prestadores de servicios turísticos al RET, será gratuito mediante un formato de nueva creación donde deberá seleccionar el tipo de trámite correspondiente.
- En caso de ser persona moral, presentar acta constitutiva; o bien, de ser persona física deberá presentar su Registro Federal de Contribuyentes (RFC) con actividad empresarial.
- Contar con un local acreditando la propiedad (escritura pública del inmueble) o bien presentar el contrato de arrendamiento en caso de que se encuentre bajo éste régimen; dicho establecimiento deberá cumplir con los elementos necesarios de mobiliario y material técnicos (fotos, folletos, publicidad, etc.).

El RET es un instrumento de nueva creación basado en el Registro Nacional de Turismo (RNT), por lo tanto, en todos los casos aplica la inscripción de los prestadores de servicios turísticos, con el tiempo es probable que alguno de ellos cambie de domicilio, razón social, nombre comercial o actividad principal o cause baja. Como parte del proceso del RET se han llevado a cabo talleres de sensibilización con los prestadores de servicios turísticos de los municipios mencionados anteriormente

Para registrar a los prestadores de servicios turísticos se diseñaron formatos de inscripción para cada tipo de empresa, el registro será electrónico y de acuerdo a cada prestador de servicios turísticos hay un formato, el cual se divide en tres partes: Datos del establecimiento, características del mismo y datos complementarios.

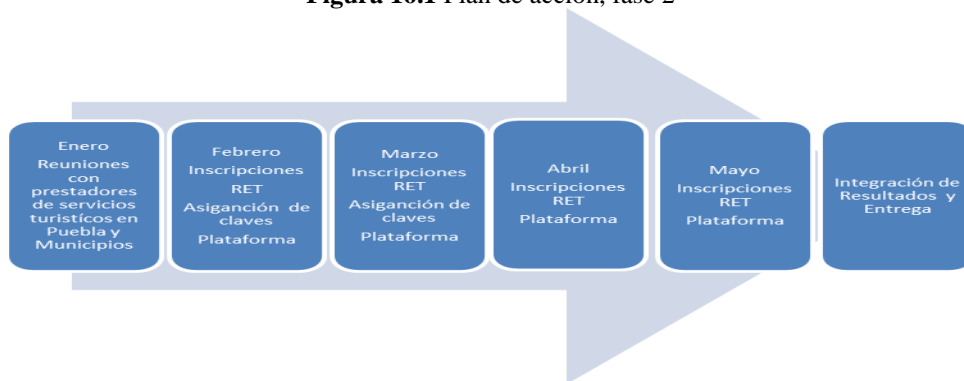
Se diseñó un plan de acción dividido en dos fases el cual se presenta y se detallan en las figuras 16 y 16.1.

Figura 16 Plan de acción fase 1



Fuente. Elaboración del Cuerpo Académico Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo

Figura 16.1 Plan de acción, fase 2

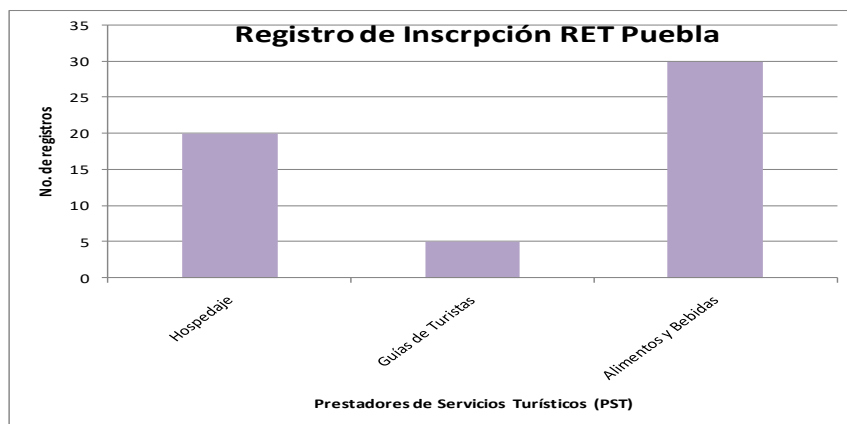


Fuente. Elaboración del Cuerpo Académico Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo

16.2 Resultados

Se obtuvo información previa de una base de datos proporcionada por la Secretaría de Turismo para identificar a los prestadores de servicios turísticos (PST). Una vez identificados se convocaron reuniones con los PST, a los cuales se les sensibilizó sobre la importancia de la creación de dicha plataforma y su participación en la misma a través de su inscripción. Hasta el mes de junio del 2013 se ha obtenido una respuesta positiva por parte de los PST, dichos resultados se observan en la gráfica 1, donde se presenta la inscripción de las empresas que prestan servicio de hospedaje, alimentos y bebidas y guías de turistas. Actualmente, se encuentran en proceso de sensibilización las transportadoras turísticas, agencias de viajes y arrendadoras de autos.

Grafico 16 Grafica de requisitos de los PST al RET



Fuente. Elaboración del Cuerpo Académico Turismo: Gestión, Gobernanza y Desarrollo

Cabe señalar que los turistas de cualquier parte del mundo a través de internet podrán obtener información confiable y completa de los prestadores de servicios turísticos, por medio de esta herramienta creada de manera local, cuyo impacto una vez implementada será global facilitando al turista internacional y nacional su llegada al estado de Puebla

16.3 Conclusiones

Considerando la contribución que tiene la actividad turística en el estado de Puebla contribuye con un 9% del PIB (Producto Interno Bruto). La importancia de la creación del RET (Registro Estatal de Turismo) es indiscutible como instrumento para catalogar, y ofrecer una perspectiva más amplia de la oferta turística del estado, que tiene como base el que los turistas nacionales e internacionales estén mejor informados a la hora de decidir su destino de vacaciones ya que a través de esta plataforma podrán presupuestar sus viajes de cualquier tipo. El que los prestadores de servicios y los organismos públicos relacionados directa o indirectamente con esta actividad, puedan planificar y tomar mejores decisiones al tener información actualizada, pertinente y oportuna así como el contar con promoción de sus establecimientos de manera gratuita hacen que la información que se produzca en el estado tenga repercusión internacional que en el mundo globalizado de hoy es indispensable para hacer más competitivo y rentable cualquier destino o negocio turístico.

16.4 Referencias

- Acerenza, M. A. 2010. Competitividad de los destinos turísticos. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2010. Marketing de destinos turísticos. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2009. Políticas turísticas y planificación del turismo. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2008. Desarrollo sostenible y gestión del turismo. México: Trillas.
- Acerenza, M.A. 2008. Gestión municipal del turismo. México: Trillas.
- Boullón, R.C. 2010. Los municipios turísticos. México: Trillas.
- Boullón, R.C. et. al. 2009. Turismo rural un enfoque global. México: Trillas.
- Cebrián, A. (2001). Turismo Cultural y Desarrollo Sostenible. Universidad de Murcia: Murcia.
- Elías, P. L.V. (2008). Otras formas de turismo. México: Trillas.
- Hernández, D.E.A.2010. Proyectos turísticos formulación y evaluación. México: Trillas.
- Jiménez A. C.F. 2006. Producción y venta de servicios turísticos en las agencias de viajes. Madrid: Paraninfo.

Laza, M. P. y Hernandis, B. L. 2005. Gestión económico-administrativa en agencias de viaje. Thomson : Paraninfo.

López, R.J.A. 2009. Fundamentos de la legislación turística. México: Trillas.

Madrid, F. F. 2012. Diagnóstico y Oportunidades del Turismo en México. México: Limusa.

Molina, E. S. 2010. Políticas turísticas en México. México: Trillas.

Pontero, V.S. 2010. Metodología en el Turismo. México: Trillas.

Ramírez, C.C. 2010. Visión integral del turismo, fenómeno dinámico universal. México: Trillas.

Rocha, C. R. 2009. Metodología de la investigación aplicada al turismo. México: Trillas.

Sánchez, N.J. 2010. Tesoros turísticos de México. Patrimonio de los 32 estados. México:Trillas.

Torruco, M. M. (2011). 40 Años al Servicio del Turismo 1971-2011. Editorial Sónico Internacional S.A. de C.V. México, D.F.

Secretaría de Turismo (2011). 5° Informe de labores. (En línea). Disponible en: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Conferencia_de_Prensa_con_motivo_del_5_Informe_de_Gobierno. (Consulta 5 de julio de 2012).

Secretaría de Turismo. 2012. Gobierno del Estado de Puebla. www.turismo.pue.gob.mx/ En caché Secretaria de Turismo SECTUR (2009), Ley General del Turismo. 17 de junio de 2009. (En línea). Disponible en: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_4_marco_juridico_y_nor. Consulta 5 de julio de 2012.

Relación comercial y tecnológica México-China

Ismael Flores & Rafael Vázquez

I. Flores & R. Vázquez
Universidad tecnológica de Tehuacán, Prolongación de la 1 sur No. 1101 San Pablo Tepetzingo C.P. 75859,
Tehuacán, Puebla

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The People's Republic of China, better known simply as China, located in the Asian continent on the western shore of the Pacific Ocean, is one of the most important countries in the region due to its astonishing economic growth exponential. It is also seen as one of the most enigmatic countries in the world with nearly 4,000 years of continuous history, and inevitably ask questions about their social composition, it is the third most populated country with about 724 852 inhabitants 1,339 in late 2008 . The territory is divided into 22 provinces, 5 autonomous regions, 4 municipalities and 2 special administrative regions (Hong Kong and Macau). These aforementioned regions can be characterized as urban or rural depending on their economic and social development over the years, and is notorious economic disparity between them. In recent decades, many impoverished rural residents have moved to the eastern cities of the country, which have enjoyed a construction boom. A member of the United Nations (UN) and the Forum of Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) .

17 Introducción

China es la segunda economía y potencia comercial más grande del mundo. Su régimen político está inspirado en el comunismo soviético, siendo un estado caracterizado por el unipartidismo y liderado por el Partido Comunista de China; sin embargo, económicamente, es una economía de mercado socialista desde las reformas de 1978 a cargo de Deng Xiaoping. Desde el 14 de marzo del 2013 gobierna Xi Jinping como presidente y Li Keqiang como primer ministro. Ha tenido un crecimiento económico muy rápido, tanto que es posible que sobrepase a la economía estadounidense hacia el año 2016. Actualmente, China forma parte del grupo de los BRICS (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica), países que serán en el mediano plazo, los líderes políticos y económicos del mundo.

17.1 Desarrollo

China es la 2.^a economía más grande del mundo estimada para el año 2011 un PIB nominal de 5,878.2 billones de dólares estadounidenses (US\$), que crecerá un 9,5% más para el segundo trimestre de 2011. Además, se ha convertido en el país que más demanda cobre, cinc, platino, acero, hierro y cemento; y ha conseguido una gran innovación tecnológica y financiera, a pesar de la crisis que hay globalmente, y las consecuencias que acarrear en los países más ricos. Además, el crecimiento de esta economía es tan rápida que se cree que superará a la estadounidense en 2016. El éxito de crecimiento de esta potencia se debe, básicamente, a la fabricación de productos con una mano de obra barata, buena infraestructura, la productividad relativamente alta, una política gubernamental favorable y un gran cambio en su economía posiblemente infravalorado. Este último ha sido acusado a veces por el enorme superávit comercial del país (262 200 millones de dólares estadounidenses en 2007) y se ha convertido en una importante fuente de disputa entre el país y sus socios comerciales de Estados Unidos, la Unión Europea y Japón.

China entró en la APEC en 1991, y desde entonces, la organización ha contribuido en parte al logro de sus metas de desarrollo económico y liberalización, en su reconstrucción institucional, apertura externa, y para 2020 plantea seguir colaborando para el crecimiento de su PIB cuatro veces mayor que en el año 2000 y mantenerse como la segunda economía mundial.

China ocupa el puesto 26 en el Índice de Competitividad Global, aunque solo se clasificaron 135 entre los 179 países medidos en el índice de libertad económica. Además, hay 46 empresas chinas que están en la lista de Fortune Global 500 de 2010 (solo en Pekín hay 30 empresas). Medido por capitalización de mercado, cuatro de las diez mejores del mundo la mayoría de las empresas valiosas son chinas. Algunos de estas incluyen el primer clasificado a Petro China, tercero en el ranking del Banco Industrial y Comercial de China (el banco más valioso del mundo), el quinto clasificado es China Mobile (la empresa mundial de telecomunicaciones más valiosa) y la séptima del ranking del Banco de Construcción de China.

En los últimos años, el rápido crecimiento económico del país ha contribuido a graves consumiciones de inflación, que causan los precios de los productos básicos a elevarse progresivamente. El precio de los alimentos en China aumentó en más del 21% en los primeros cuatro meses de 2008 Para controlar la inflación y moderar el aumento de precios de las propiedades, el gobierno chino ha establecido una serie de reglamentos fiscales y de enmiendas, las tasas de interés y la imposición de límites en los préstamos bancarios. En septiembre de 2011, los precios al consumidor subieron un 6,1% en comparación con el año anterior, marcando una reducción de la inflación desde el máximo de julio de 2011 (un 6,5%). Su crecimiento trimestral del PIB se redujo al 9,1% en octubre de 2011, por debajo del 9,5% en el trimestre anterior.

Asimismo, China se convirtió en 2012 en el quinto país por exportación de armas a nivel mundial, desbancando a Reino Unido.

El desarrollo social y económico alcanzado por China en la última década ha mejorado en mucho las condiciones de vida de su población. Ejemplo de este mejoramiento es la composición del consumo de residentes de zonas urbanas y rurales, que si bien existe una grande disparidad economica entre ellos, la facilidad de obtener bienes es mas grande para ambos tipos de residentes en comparacion a decadas pasadas. La composición promedio de consumo en zonas urbanas y rurales para el 2008 es de 40.80% en alimentos, 8.10 en ropa, 14.35% en vivienda, 5.50% en servicios y facilidades para el hogar. 11.20% en transporte y comunicación y el resto en otros bienes y servicios, destacando el gasto a educacion 10.355 y salud 6.85%. Ahora bien, los principales indicadores económicos y sociales del desarrollo de de las provincias del este, centro occidente y noroeste nos muestran diferencias marcadas en su contribucion al desarrollo del pais.

En terminos generales podemos distinguir que el 36.75 de la población total de china se ubica en las provincias del este, tal vez siendo este el motivo por el cual tambien tienen el mayor porcentaje en cantidad de empleo (45.1%), ademas cuenta con la mayor inversion en activos fijos 1,118,713 millones de dolares), de ella se origina más del 80% de las exportaciones e importaciones, reflejando con todas sus cifras el mayor desarrollo económico del país; siendo la producción agrícola en lo unico que nos destaca, y en lo cual son superiores las provincias centrales, comparando un 27.53 % de las provincias del oriente a un 33.46% de las provincias del centro. Cualquiera que tenga algun conocimiento de los grupos étnicos en china se sentiria intensamente atraido a ellos. Tan solo su vestimenta, sus lenguas y sus musicabastan para dejarnos maravillados. Sin duda y justo por la existencia de estos grupos, la cultura china ha podido ser tan variada y bondadosa. Casi cada minoria étnica y su región son un mundo pequeño y distinto, donde hay muchas cosas diferentes de la sociedad china que conocemos. Evidentemente China es un país multiétnico, existen 56 grupos étnicos, estas etnias guardan grandes diferencias en terminos de cantidad poblacional, siendo los hans el grupo mayoritario, que representa el 92% de la poblacional nacional, y los otros 55 grupos son considerados etnias minoritarias, destacando con mayor numero de poblacion los Zhuang y los Manchu. La distribución geografica de los grupos étnicos minoritarios abarca un 63.72% del total nacional, siendo las provincias de Guangxi y Xingjiang donde mas se encuentra poblacion perteneciente a grupos etnicos.

17.2 China en el contexto internacional

Debido a su impresionante peso demográfico dentro del planeta y al incremento de sus principales ratios económicos, China está llamada a ser la primera potencia económica mundial en los próximos años. Sin embargo, es necesario contextualizar ese liderazgo económico: así como en las otras grandes potencias actuales (especialmente las occidentales, como Estados Unidos y la Unión Europea) existe una correlación clara entre variables económicas absolutas (PIB) y relativas (renta per cápita) en el caso de China esto no es así. Aunque haya experimentado un aumento del 485% de su renta per cápita en la última década (pasando de 930\$ en el año 2000 a 5.445\$ en el año 2010), su riqueza se encuentra muy desigualmente repartida, generando grandes brechas sociales y mermando la competitividad media por habitante. Por tanto, su ascenso económico se apoya de momento en su ingente cantidad de habitantes (la quinta parte del planeta) al igual que otro país con características demográficas similares, como la India. A pesar de ello, es necesario recalcar que China mejora constantemente indicadores macroeconómicos relevantes como el índice de competitividad global, generado por el Foro Económico Mundial, el porcentaje de usuarios con acceso a Internet o incluso, el promedio de días para montar una empresa. La siguiente tabla muestra un resumen de la situación:

Tabla 17 Indicadores macroeconómicos relevantes de competitividad global

Indicador	Valor	Posición en el mundo	Incremento
Población	1.344.130.050 personas fuente: banco mundial (2011)	Países más poblados del mundo puesto 1°	1.262.644.992 personas en 2000 (incr: 6,5%) fuente: ficha de china en banco mundial
Producto interior bruto (nominal)	5.815.501.800.000 \$ fuente: banco mundial (2010)	Países más ricos del mundo por pib puesto 2°	1.198.480.293.888 \$ en 2000 (incr: 508,9%) fuente: ficha de china en banco mundial
Superficie	9.600.000 km ² fuente: banco mundial (2010)	Países más extensos del mundo puesto 4°	9.596.960 km ² en 2008 (incr: 0%) fuente: ficha de china en banco mundial
superficie forestal	2.068.610 km ² fuente: banco mundial (2010)	Países con mayor superficie forestal puesto 5°	1.770.010 km ² en 2000 (incr: 16,9%) fuente: ficha de china en banco mundial
Crecimiento económico	9,1 % fuente: banco mundial (2011)	Economías de mayor crecimiento puesto 9°	8,4 % en 2000 (incr: 8,3%) fuente: ficha de china en banco mundial
Índice de competitividad global	4,828 fuente: foro económico mundial (2013)	Países más competitivos puesto 29°	4,24 en 2007 (incr: 13,9%) fuente: ficha de china en foro económico mundial
Potencia eléctrica consumida	2.944 kilowatios-hora fuente: banco mundial (2010)	Países con más potencia eléctrica consumida puesto 36°	992,73 kilowatios-hora en 2000 (incr: 196,6%) fuente: ficha de china en banco mundial
Carreteras pavimentadas	54 % fuente: banco mundial (2008)	Países con más carreteras pavimentadas puesto 38°	78,34 % en 2002 (incr: -31,1%) fuente: ficha de china en banco mundial
Promedio de días para crear una empresa	38 días fuente: banco mundial (2011)	Países más rápidos para montar una empresa puesto 39°	48 días en 2003 (incr: -20,8%) fuente: ficha de china en banco mundial
Terreno dedicado a agricultura	56,2 % fuente: banco mundial (2009)	Países con más terreno dedicado a la agricultura puesto 52°	58,82 % en 2000 (incr: -4,5%) fuente: ficha de china en banco mundial
Renta per cápita	5.445 \$ fuente: banco mundial (2011)	Países con mayor renta per cápita puesto 57°	930 \$ en 2000 (incr: 485,5%) fuente: ficha de china en banco mundial
Emisiones de co2	5,8 toneladas fuente: banco mundial (2009)	Países con mayores emisiones de co2 puesto 60°	2,642 toneladas en 2000 (incr: 119,5%) fuente: ficha de china en banco mundial
Consumo de energía por habitante	1.598 kilogramos fuente: banco mundial (2008)	Países con mayor consumo de energía por habitante puesto 65°	875,07 kilogramos en 2000 (incr: 82,6%) fuente: ficha de china en banco mundial
% usuarios internet	38,4 % fuente: banco mundial (2011)	Países con mayor tasa de usuarios de internet puesto 88°	1,78 % en 2000 (incr: 2057,3%) fuente: ficha de china en banco mundial
Tasa de natalidad	1,6 personas fuente: banco mundial (2012)	Países con mayor natalidad (niños por mujer) puesto 144°	1,888 personas en 2000 (incr: -15,3%) fuente: ficha de china en banco mundial

Comercialización:

El término BRIC también es utilizado por compañías cuando se refieren a los cuatro países como una clave a sus estrategias para los mercados emergentes. En realidad, el uso de estas siglas obscurece a menudo el papel que juegan Brasil y Rusia. En la práctica, Rusia y Brasil serán poco menores que China e India para el 2050, y el resto de Asia combinada será casi igual en términos de PIB que Brasil. Sin embargo, las siglas BRIC se han adoptado extensamente. En comparación la sigla más corta IC, para referirse a India y China, no suena tan atractiva, aunque el término “Chindia” es de uso poco frecuente. El estudio del BRIC se centra específicamente en los países grandes, no necesariamente los más ricos o los más productivos, pero siempre fue pensado como una tesis de inversión. Si los inversionistas leyeran la investigación de Goldman cuidadosamente, y convinieran con las conclusiones, entonces los inversionistas se expondrían más a los mercados asiáticos de deuda y de equidad de Asia que a los de América latina, excepto Brasil.

Por otra parte, cuando la “R” de BRIC se extiende más allá de Rusia y se utiliza de manera suelta para incluir toda la Europa Oriental, entonces la tesis BRIC se vuelve también interesante. En el momento de la edición de la tesis estaban todos los múltiples problemas que afectaban a Rusia (población que declina, gobierno potencialmente inestable, degradación ambiental, carencia crítica de la infraestructura moderna, etc), y la tasa de crecimiento era comparativamente mucho más baja que la de Brasil. Sin embargo, una tasa de crecimiento moderado en Brasil muestra el hecho de que el país es ya mucho más rico que China o India sobre una base de una economía per cápita, tiene un sistema financiero integrado desarrollado y más global y tiene una economía potencialmente más diversa que los otros "miembros" del BRIC debido a su abundancia de materias primas y potencial para la fabricación. En términos de PIB per cápita, Brasil se clasifica 60, Rusia 70, China 110 e India 132. En comparación, Hong Kong clasifica 28, Singapur 29 y Corea del Sur 39.

La marca británica Kobayashi-Hillary del autor e investigador están corrigiendo un libro nuevo titulado “construyendo un futuro con el BRIC” para el editor europeo Springer Verlag que examina el crecimiento de la región BRIC y de su efecto sobre el suministro global. Los contribuyentes al libro incluyen a Nandan Nilekani, y el S. Ramadorai y publicación es empizarrado para octubre de 2007.

En economía internacional, se emplea la sigla BRICS para referirse conjuntamente a Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica.

Todas estas naciones tienen en común una gran población (China e India por encima de los mil cien millones, Brasil y Rusia por encima de los ciento cuarenta millones), un enorme territorio (casi 38.5 millones km²), lo que les proporciona dimensiones estratégicas continentales y una gigantesca cantidad de recursos naturales y, lo más importante, las enormes cifras que han presentado de crecimiento de su PIB y de participación en el comercio mundial en los últimos años, lo que los hace atractivos como destino de inversiones.

México y Corea del Sur son los únicos países comparables a los BRIC, pero sus economías se excluyeron debido a que ya son miembros de la OCDE. Estos países (China, India, Brasil y Sudáfrica), a excepción de Rusia, además forman parte del G-5.

La tesis BRIC:

La tesis fue propuesta por Jim O'Neill, economista global en Goldman Sachs, quien escribió un ensayo titulado "Building Better Global Economic BRICS", haciendo un juego de palabras entre el acrónimo originado de Brasil, Rusia, India y China, y el vocablo inglés "brick", que significa ladrillo. Este término fue acogido rápidamente por analistas y académicos internacionales, pues resumía un concepto oportuno: el de los países muy poblados, con economías ascendentes, una clase media en proceso de expansión, un crecimiento superior a la media global y potenciales herederos del poderío económico limitado a los miembros del llamado "G-7", (Estados Unidos, Japón, Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y Canadá).

Estos países se estima que tendrán más del 40% de la población mundial y tendrán un PIB combinado de 134.951 billones de dólares. En casi cada escala, serían las entidades más grandes en la escena global. Sin embargo, es importante observar que no es el intento de Goldman Sachs el de argumentar que estos cuatro países forman una alianza política, tal como la Unión Europea, o cualquier asociación que negocia formalmente, como la Asociación de Naciones del Sureste Asiático (ASEAN).





Los BRICS rumbo al 2050:

La tesis BRIC, defendida en el ensayo *Dreaming with BRICs: The Path to 2050*, reconoce que Brasil, Rusia, India y China han cambiado sus sistemas políticos para abrazar el capitalismo global. Goldman Sachs predice que China e India, respectivamente, serán los proveedores globales dominantes de tecnología y de servicios, mientras que el Brasil y Rusia llegarán a ser semejantemente dominantes como proveedores de materias primas, aunque los dos últimos ya empezaron a aumentar de manera estupenda sus parques industriales. Se presume así que el paso siguiente será la cooperación dentro del BRIC, puesto que Brasil y Rusia juntos constituyen los mayores surtidores de materiales y alimentos del mundo actual.

Así, el BRIC tiene el potencial de formar un bloque económico de enorme alcance con un estatus mayor que del actual G8, G7 + Rusia. Brasil es dominante en biodiversidad, mineral de hierro, etanol y en alimentos, mientras que Rusia tiene una potente industria de armamentos, enormes fuentes de petróleo y gas natural. La tesis de Goldman Sachs documenta así cómo las materias primas, el trabajo, la tecnología, y las compañías se han difundido hacia fuera de Estados Unidos a través del mundo. Después del final de la guerra fría, o aún antes, los gobiernos del BRIC llevaron a cabo reformas económicas o políticas encaminadas a permitir que sus países se incorporaran a la economía mundial.

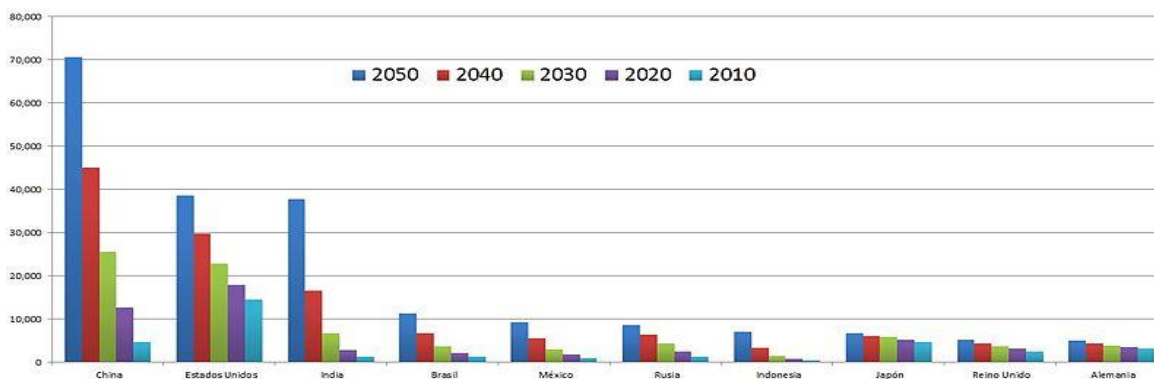
Para competir, estos países han fortalecido mucho la educación, la inversión extranjera directa, el consumo doméstico, la división de los ingresos y el espíritu de empresa doméstico. Según el estudio, India y Brasil tienen el potencial de crecimiento más rápido entre los cuatro países de BRIC durante los próximos 30 ó 50 años. Una razón importante para esto es que la disminución de la población en edad de trabajar sucederá mucho después en India y Brasil que en Rusia y China, India, Brasil y China han comenzado ya a hacer sentir su presencia en los sectores de servicios y manufacturas en la arena global. Las economías desarrolladas del mundo han tomado ya una nota seria del hecho.

Tabla 17.1 Indicadores de los nuevos BRICS por categorías

Categorías				
PIB (tasa de crecimiento)	81	69	28	16
Reservas internacionales	7	3	6	1
Inversión extranjera directa	16	12	29	5
Población (crecimiento)	107	221	90	156
Área	5	1	7	3
Población	5	9	2	1
Fuerza laboral	5	6	2	1
PIB (nominal)	6	11	12	3
PIB (PPA)	9	6	4	2
Exportaciones	21	11	23	2
Balanza comercial	47	5	169	1
Deuda externa	24	20	27	19
Deuda pública	47	117	29	98
Consumo de electricidad	10	3	7	2
Teléfonos móviles	5	4	2	1
Número de usuarios de Internet	5	11	4	1
Presupuesto de defensa	12	8	9	2
Tropas activas	14	5	3	1

How Solid are the BRICs? » (PDF). Global Economics. Consultado el 21-09-2010

Grafico 17 Crecimiento de los BRICS en el 2050



How Solid are the BRICs? (PDF). Global Economics. Consultado el 21-09-2010

México en el contexto internacional:

En primer lugar, junto con los BRIC, Goldman Sachs argumenta que el potencial económico de Brasil, Rusia, India, México y China es tal que pueden llegar a ser (con los EE.UU.), las seis economías más dominantes en el año 2050. Debido al rápido crecimiento de infraestructura en México, el aumento de clase media y la rápida disminución de los índices de pobreza. Se espera que tenga un PIB más alto per cápita que todos menos tres países europeos para el año 2050, esto hace que la nueva riqueza local también contribuya a la economía del país mediante la creación de un gran mercado interno de consumo que a su vez crea más puestos de trabajo.

A pesar de ser un país desarrollado, Corea del Sur ha estado creciendo a una velocidad comparable con Brasil y México. Más importante aún, tiene un crecimiento significativamente más alto nivel de Medio Ambiente (manera de Goldman Sachs de medir la sostenibilidad a largo plazo del crecimiento) que todos los BRIC o N-11. Los comentaristas como William Pesek Jr. de Bloomberg argumentan que Corea es "Otro" BRIC "en el Mundial de la pared", lo que sugiere que se destaca de los próximos once economías (N-11). Corea del Sur superará a Canadá en 2025 e Italia en el 2035 de acuerdo con su artículo "El N-11: Más que una sigla". Los economistas de las empresas de inversión otros sostienen que Corea tendrá un PIB per cápita de más de 90.000 dólares para el año 2050, prácticamente idénticos a los Estados Unidos y la segunda más alta entre los países del G7, las economías BRIC y N-11, lo que sugiere que la riqueza es más importante que el tamaño de los inversores en bonos, que indica que la calificación de Corea del crédito será la calificación AAA antes de el año 2050.














PIB (nominal):

En la siguiente lista solo se muestran 22 países, la posición que tendrán los BRIC con los G7 y los N-11 en el 2050, también se muestra el crecimiento en porcentaje de estos. No incluye países del G20 como Argentina, Australia, Arabia Saudita, Sudáfrica y la Unión Europea.

Los países del BRIC sombreados como China, India, Brasil, Rusia son los que van a tener un crecimiento gradual de su Producto Interno Bruto (nominal) del año 2010 al 2050, esto debido a su desarrollo económico en todos los ámbitos, respecto a su productividad y eficiencia en sus procesos productivos.

El éxito de crecimiento de esta potencia se debe, básicamente, a la fabricación de productos con una mano de obra barata, buena infraestructura, la productividad relativamente alta, una política gubernamental favorable y un gran cambio en su economía posiblemente infravalorado.





















Tabla 17.2 Producto interno bruto (nominal) [2050-2006] (en us\$ millones)

Ran go 205 0	País	2050	2045	2040	2035	2030	2025	2020	2015	2010	2006	Crecimi ento 2050/20 10
1	 <u>Chin</u> a	70.710. 000	57.310. 000	45.022. 000	34.348. 000	25.610. 000	18.437. 000	12.630. 000	8.133.0 00	4.667.0 00	2.682.0 00	2.636%
2	 <u>Estad</u> os Unidos	38.514. 000	33.904. 000	29.823. 000	26.097. 000	22.817. 000	20.087. 000	17.978. 000	16.194. 000	14.535. 000	13.245. 000	290%
3	 <u>India</u>	37.668. 000	25.278. 000	16.510. 000	10.514. 000	6.683.0 00	4.316.0 00	2.848.0 00	1.900.0 00	1.256.0 00	909.000	4.143%
4	 <u>Brasi</u> l	11.366. 000	8.740.0 00	6.631.0 00	4.963.0 00	3.720.0 00	2.831.0 00	2.194.0 00	1.720.0 00	1.346.0 00	1.064.0 00	1.068%
5	 <u>Méxi</u> co	9.340.0 00	7.204.0 00	5.471.0 00	4.102.0 00	3.068.0 00	2.303.0 00	1.742.0 00	1.327.0 00	1.009.0 00	851.000	1.097%
6	 <u>Rusia</u>	8.580.0 00	7.420.0 00	6.320.0 00	5.265.0 00	4.265.0 00	3.341.0 00	2.554.0 00	1.900.0 00	1.371.0 00	982.000	873%
7	 <u>Indon</u> esia	7.010.0 00	4.846.0 00	3.286.0 00	2.192.0 00	1.479.0 00	1.033.0 00	752.000	562.000	419.000	350.000	2.002%
8	 <u>Japón</u>	6.677.0 00	6.300.0 00	6.042.0 00	5.886.0 00	5.814.0 00	5.570.0 00	5.224.0 00	4.861.0 00	4.604.0 00	4.336.0 00	153%
9	 <u>Rein</u> o Unido	5.133.0 00	4.744.0 00	4.344.0 00	3.937.0 00	3.595.0 00	3.333.0 00	3.101.0 00	2.835.0 00	2.546.0 00	2.310.0 00	222%
10	 <u>Alem</u> ania	5.024.0 00	4.714.0 00	4.388.0 00	4.048.0 00	3.761.0 00	3.631.0 00	3.519.0 00	3.326.0 00	3.083.0 00	2.851.0 00	176%
11	 <u>Niger</u> ia	4.640.0 00	2.870.0 00	1.765.0 00	1.083.0 00	680.000	445.000	306.000	218.000	158.000	121.000	3.834%
12	 <u>Franc</u> ia	4.592.0 00	4.227.0 00	3.892.0 00	3.567.0 00	3.306.0 00	3.055.0 00	2.815.0 00	2.577.0 00	2.366.0 00	2.194.0 00	209%
13	 <u>Core</u> a del Sur	4.083.0 00	3.562.0 00	3.089.0 00	2.644.0 00	2.241.0 00	1.861.0 00	1.508.0 00	1.305.0 00	1.071.0 00	887.000	460%
14	 <u>Turq</u> uía	3.943.0 00	3.033.0 00	2.300.0 00	1.716.0 00	1.279.0 00	965.000	740.000	572.000	440.000	390.000	1.011%
15	 <u>Vietn</u> am	3.607.0 00	2.569.0 00	1.768.0 00	1.169.0 00	745.000	458.000	273.000	157.000	88.000	55.000	6.658%
16	 <u>Cana</u> dá	3.149.0 00	2.849.0 00	2.569.0 00	2.302.0 00	2.061.0 00	1.856.0 00	1.700.0 00	1.549.0 00	1.389.0 00	1.260.0 00	249%
17	 <u>Filipi</u> nas	3.010.0 00	2.040.0 00	1.353.0 00	882.000	582.000	400.000	289.000	215.000	162.000	117.000	2.572%
18	 <u>Italia</u>	2.950.0 00	2.737.0 00	2.559.0 00	2.444.0 00	2.391.0 00	2.326.0 00	2.444.0 00	2.072.0 00	1.914.0 00	1.809.0 00	163%
19	 <u>Irán</u>	2.663.0 00	2.133.0 00	1.673.0 00	1.273.0 00	953.000	716.000	544.000	415.000	312.000	245.000	1.086%
20	 <u>Egipt</u> o	2.602.0 00	1.728.0 00	1.124.0 00	718.000	467.000	318.000	229.000	171.000	129.000	101.000	2.576%
21	 <u>Pakis</u> tán	2.085.0 00	1.472.0 00	1.026.0 00	709.000	497.000	359.000	268.000	206.000	161.000	129.000	1.616%
22	 <u>Bang</u> ladés	1.466.0 00	1.001.0 00	676.000	451.000	304.000	210.000	150.000	110.000	81.000	63.000	2.326%

Japón (color verde) a diferencia de Vietnam (amarillo) será el país con mayor crecimiento del 2010 al 2050

Aquí se muestra el PIB per capita y su crecimiento en porcentaje, nótese que es diferente al crecimiento nominal, esto se debe a que este crece pero su población también. El mayor crecimiento lo tiene Vietnam con un crecimiento de 5,110%.

Tabla 17.3 PIB (nominal) per cápita (en us\$) [2050-2006]

Rango 2050	País	2050	2045	2040	2035	2030	2025	2020	2015	2010	2006	Crecimiento 2050/2010	Población 2050
1	 Estados Unidos	91.697	83.489	76.044	69.019	62.717	57.446	53.502	50.200	47.014	44.379	206%	420.000.000
2	 Corea del Sur	90.294	75.979	63.924	53.449	44.602	36.813	29.868	26.012	21.602	18.161	497%	45.000.000
3	 Reino Unido	80.234	73.807	67.391	61.049	55.904	52.220	49.173	45.591	41.543	38.108	207%	64.000.000
4	 Rusia	78.576	65.708	54.221	43.800	34.368	26.061	19.311	13.971	9.833	6.909	1.137%	109.000.000
5	 Canadá	76.002	69.531	63.464	57.728	52.663	48.621	45.961	43.449	40.541	38.071	199%	41.000.000
6	 Francia	75.253	68.252	62.136	56.562	52.327	48.429	44.811	41.332	38.380	36.045	208%	61.000.000
7	 Alemania	68.253	62.658	57.118	51.710	47.263	45.033	43.223	40.589	37.474	34.588	197%	74.000.000
8	 Japón	66.846	60.492	55.756	52.345	49.975	46.419	42.385	38.650	36.194	34.021	196%	100.000.000
9	 México	63.149	49.393	38.255	29.417	22.694	17.685	13.979	11.176	8.972	7.918	797%	148.000.000
10	 Italia	58.545	52.760	48.070	44.948	43.195	41.358	38.990	35.908	32.948	31.123	188%	50.000.000
11	 Brasil	49.759	38.149	29.026	21.924	16.694	12.996	10.375	8.427	6.882	5.657	879%	228.000.000
12	 China	49.650	39.719	30.951	23.511	17.522	12.688	8.829	5.837	3.463	2.041	2.432%	1.424.000.000
13	 Turquía	45.595	34.971	26.602	20.046	15.188	11.743	9.291	7.460	6.005	5.545	822%	86.000.000
14	 Vietnam	33.472	23.932	16.623	11.148	7.245	4.583	2.834	1.707	1.001	655	5.110%	108.000.000
15	 Irán	32.676	26.231	20.746	15.979	12.139	9.328	7.345	5.888	4.652	3.768	867%	81.000.000
16	 Indonesia	22.395	15.642	10.784	7.365	5.123	3.711	2.813	2.197	1.724	1.508	1.485%	313.000.000
17	 India	20.836	14.446	9.802	6.524	4.360	2.979	2.091	1.492	1.061	817	2.550%	1.808.000.000
18	 Egipto	20.500	14.025	9.443	6.287	4.287	3.080	2.352	1.880	1.531	1.281	1.600%	127.000.000
19	 Filipinas	20.388	14.260	9.815	6.678	4.635	3.372	2.591	2.075	1.688	1.312	1.553%	148.000.000
20	 Nigeria	13.014	8.934	6.117	4.191	2.944	2.161	1.665	1.332	1.087	919	1.416%	357.000.000
21	 Pakistán	7.066	5.183	3.775	2.744	2.035	1.568	1.260	1.050	897	778	908%	295.000.000
22	 Bangladesh	5.235	3.767	2.698	1.917	1.384	1.027	790	627	510	427	1.225%	280.000.000

«How Solid are the BRICs? » (PDF). Global Economics. Consultado el 21-09-2010

Los nuevos BRIC: ¿cuáles son los mercados emergentes más prometedores?: Los llamados Civets -Colombia, Indonesia, Vietnam, Egipto, Turquía y Sudáfrica- están considerados hoy en día mercados atractivos, debido a la diversificación de sus economías, al rápido crecimiento de sus poblaciones y el posible logro de generosos rendimientos en el futuro. Alejados geográficamente y con unas estructuras culturales, religiosas y políticas muy heterogéneas, los Civets muestran un potencial de desarrollo veloz y prometen recompensar a aquellos que estén dispuestos a correr el riesgo de invertir en mercados emergentes diferentes a los más consolidados como los BRIC, dicen los especialistas.

Los BRIC fueron bautizados con ese nombre hace diez años por Jim O'Neill, por aquél entonces economista-jefe de Goldman Sachs. El banco prevé ahora que el PIB combinado de los BRIC supere al PIB de EEUU en 2018. Estos países también deberían representar un 50% de la economía mundial en 2020. Los Civets deben su acrónimo a Economist Intelligence Unit (EIU), cuyas previsiones indican que esos países crecerán a una tasa anual del 4,5% durante los próximos 20 años. Ese porcentaje sólo está un poco por debajo de la media del 4,9% prevista por el EIU para los BRIC, y muy por encima del 1,8% previsto para los países más ricos del mundo, es decir, los miembros del G7. Según una reciente investigación de Knowledge@Wharton y la empresa de comunicaciones globales Fleishman-Hillard, la mayor parte de los ejecutivos de empresas, inversores y líderes empresariales se mostraron interesados en hacer negocios con las multinacionales de los Civets. Los entrevistados dijeron que los principales atractivos de esos países son la mano de obra barata, los bajos costes de producción y el crecimiento de los mercados internos. Respecto a los puntos débiles, se mencionaron la inestabilidad política, la corrupción, la falta de transparencia y de infraestructura, así como empresas nacionales sin mucha reputación o dueñas de marcas poco conocidas. Según Witold Henisz, profesor de Gestión de Wharton, aunque haya un total de 150 mercados emergentes en todo el mundo, un nombre atractivo y un nuevo enfoque pueden dar a las multinacionales y a los inversores un incentivo mayor a la hora de analizar países menos conocidos. "Un acrónimo es una simplificación, pero llama la atención sobre las oportunidades de crecimiento en los mercados en rápida expansión en el exterior y que necesitan ser comprendidos por los ejecutivos", dice. La investigación de Knowledge@Wharton/Fleishman-Hillard, en la que fueron entrevistados 153 líderes de empresas y negocios, constató un nivel diferente de entusiasmo respecto a los Civets. Cuando se preguntó a los entrevistados cuáles de los seis países presentaban "un volumen mayor de oportunidades" o "algún tipo de oportunidad", un 86% citaron a Indonesia seguido por Sudáfrica (84%), Turquía (82%), Vietnam (un 77%), Egipto (61%) y Colombia (56%). Un grupo significativo de entrevistados (42%) prevé que en 2020 los Civets representarán el mismo nivel de oportunidades que los BRIC en la economía global. Cuando se les compara con los BRIC, los Civets presentan dimensiones mucho menores. Indonesia es, por mucho, el mayor con una población de 242,9 millones seguido de Vietnam, con 89,5 millones, Egipto (80 millones), Turquía (77 millones) y Colombia (44 millones). Rusia, por su parte, tiene una población de 139 millones, Brasil, 201 millones, India, 1.200 millones y China, 1.300 millones. "Mercados sin explorar". Henisz dice que el tamaño es una de las razones por las que la decisión de invertir en los Civets no es tan clara como en el caso de los BRIC. Una empresa occidental tal vez esté dispuesta a tolerar algunos pasos en falso en China, ya que el retorno esperado, dadas las dimensiones del país, podrá ser sustancial. Entrar en un país de los Civets, sin embargo, es una decisión estratégica más complicada, dice, y ciertamente se verá acompañada de una presión por obtener resultados a corto plazo, a diferencia de lo que ocurre en países mayores, donde las empresas están dispuestas a insistir más. "China tiene una importancia estratégica tan grande que si las cosas no fueran bien el primer año eso no sería motivo para desistir. No se puede decir lo mismo, por ejemplo, de Colombia, puesto que las empresas no perciben al país como un objetivo estratégico". Mauro Guillen, profesor de Gestión de Wharton, cita otra diferencia importante entre los dos bloques.

A diferencia de China, Brasil, India y otros mercados emergentes como México, los Civets no cuentan con empresas multinacionales consolidadas que sirvan de plataforma para impulsar el desarrollo económico, aunque eso pueda suceder en el futuro. "Lo que convierte al grupo de los BRIC en especial es que los países no son sólo grandes, sino que también tienen empresas propias destinadas a ejercer un papel muy importante fuera de sus países", dice. El EIU reconoce que los Civets no tienen el mismo poder económico que los BRIC para "reorganizar el orden económico mundial"; además, su PIB combinado representará sólo 1/5 del PIB combinado de los países del G7 en 2030. Los Civets son, por lo tanto, mercados emergentes de segunda línea que cuentan con sistemas financieros relativamente sofisticados, donde no hay riesgo de descontrol inflacionario, de déficits sustanciales en cuenta corriente o en la deuda pública, según datos del EIU. "Los mercados emergentes son siempre arriesgados", advierte Guillén. "Pero, ya que hay riesgos, la probabilidad es que haya retornos generosos para quienes actúen con inteligencia. No es un juego fácil, pero no deja de ser interesante".

Romeo Dator, gestor de porfolio de la tejana Global Investors, especializada en mercados emergentes y recursos naturales, dice que el único país de los Civets en que su empresa ha invertido es Indonesia. Según Bloomberg, el retorno total de las inversiones hechas en el país fue del 57% el año pasado. Los otros, dice Dator, todavía son demasiado pequeños para hacer inversiones financieras de gran tamaño que exigen mayor liquidez. Los BRIC, dice, aún están lejos de ser países maduros, y los Civets "son prácticamente mercados sin explorar, un escalón por debajo de los mercados emergentes en lo que se refiere al tamaño".

El BRIC, el BRICS Y México: El BRIC, El BRICS y México cuenta dos historias paralelas: la imaginativa construcción mercadológica de Goldman Sachs —la famosa e infame corporación de servicios financieros— y la integración de un novísimo organismo intergubernamental, integrado por cinco economías emergentes de creciente dimensión e influencia en la economía mundial. La primera se traza a partir de los documentos que, desde 2001, Goldman Sachs ha publicado en su portal y en las acciones y reacciones que los mismos han suscitado. La simbiosis entre esas economías comenzó más adelante y no llegó a la cima, en el sentido de expresarse a través de reuniones formales y periódicas de sus líderes, sino casi un decenio más tarde, hasta mediados de 2009 y sólo al finalizar 2010 decidió incorporar a su quinto socio.¹ Coexisten así un BRIC virtual, imaginado por Goldman Sachs, y un BRICS real, organismo intergubernamental. Publicación de Goldman Sachs las economías BRIC y N-11, crecía en casi cuatro puntos porcentuales: de 23.3% en 2001 a 27% en 2011.⁶ La selección de los cuatro se vio afectada, casi al finalizar el análisis, por la posibilidad de sustituir la B por una M. Entre paréntesis, O'Neill escribió: "En el último momento, tuvimos en consideración que, dado que la tendencia de crecimiento potencial de México es superior a la de Brasil, bien podría ser que, en diez años el PIB mexicano fuese de magnitud similar al brasileño. Sin duda, esto haría necesario discutir la relevancia del papel de uno y otro...".

Estos dos últimos pronósticos no resultaron acertados. Entre 2001 y 2008, el año en que se inició la Gran Recesión, el crecimiento real de Brasil fue superior al de México en un punto porcentual en la tasa anual media (3.6 frente a 2.6%) y la diferencia de magnitud del PIB, siempre a favor de Brasil, se amplió de 19.7 a 28.0 por ciento.

17.3 Conclusión

De acuerdo a la información presentada en este ensayo, cabe destacar los siguientes aspectos: Para cerca del año 2016, China igualará en términos del Producto Interno Bruto, a Estados Unidos, lo que significaría que, de seguir la tendencia del crecimiento, en el año 2050, China será la primera economía del mundo y la región Asia-Pacífico será un centro importante de comercio internacional. México será un factor importante en términos económicos, del escenario mundial, ya que, de acuerdo a los Nuevos Once (N-11, de la tesis de Jim O'Neill) nuestro país es un candidato potencial para encabezar esta lista. Esto implicaría que, de formularse y ejecutarse estratégicamente las reformas de fondo necesarias a nivel fiscal, educativo y laboral que se requieren, es muy posible que esto suceda a partir del año 2030. El escenario político, económico y social está cambiando y es necesario entablar relaciones más puntuales y de beneficio mutuo entre las naciones que muestran un rápido y alto crecimiento. De acuerdo a lo anterior, es urgente establecer líneas de acción estratégicas en la estructura política que favorezcan las relaciones diplomáticas entre las naciones y regiones que apuntan a ser polos de crecimiento y desarrollo tecnológico y económico. El sector educativo no es la excepción y es menester construir en este momento, los cimientos que permitirán edificar las futuras relaciones entre ambos países, además de accionar políticas de trascendencia nacional para posicionar a nuestro país como un socio importante en esta región del mundo. No hay que olvidar que nuestro país tiene reservas de recursos altamente rentables, sin embargo, debemos establecer primero, las reglas sustentables que disminuyan el impacto ambiental, aunado a que es urgente apostar a la investigación y la innovación tecnológica como directriz principal del desarrollo de México.

17.4 Referencias

<http://eleconomista.com.mx/economia-global/2011/01/26/sudafrica-nuevo-miembro-bric>

Un ejemplo del uso del acrónimo en el mundo de la economía

«How Solid Are the BRICs? A (PDF). Global Economics. Consultado el 21-09-2010.

Suárez Vélez, Jorge (2012). Ahora o Nunca. La gran oportunidad de México para crecer.. Debate. pp. 173. ISBN 978-607-311-344-1.

BRIC.

Goldman Sachs, BRICS AND BEYOND, documento Goldman Sachs Global Economics Group, 268 págs.

The Long-Term Outlook for the BRICs and N-11 Post Crisis.

"The N-11: More Than an Acronym" - Goldman Sachs study of N11 nations. Global Economics Paper No: 153. March 28. 2007.

Representaciones sociales y el proceso de deserción en la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro

Guadalupe Guerrero, José López y Cesar Gutiérrez

G. Guerrero, J. López y C. Gutiérrez
Universidad Autónoma de Querétaro, Clavel # 200 Col. Prados de la Capilla. CP 76170. Querétaro, Qro.,
México. Facultad de Medicina
lupitagl@uaq.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The drop out appears as an indicator of crisis in education and is a problem for its impact on quality indicators. Social representations are made by the individual buildings within a social context. To identify the social representations built by deserters from the Faculty of Medicine, interpreting their ideas, discourses, attitudes and actions. We conducted depth interviews with 10 students dropouts (students who voluntarily or involuntarily interrupted studies in final form). The interviews were transcribed and analyzed with an open and axial coding. Technique was used thematic content analysis of Bardin. The meanings of social representations of this group of the desertion process include the major categories of feelings, vocation, school history, attitudes and actions. In different dimensions, it was noted that students who interrupt their speeches prior information used to justify this process. In all cases the drop was considered a failure at school, which led to even think about suicide. The image of the desertion process places them in an identity problem, which makes them human beings failed. The results show the need for a reformulation of the traditional model of teaching and learning, humanistic education, providing the support needed to reconcile the needs and interests of drop-outs.

18 Introducción

El abandono escolar según Vincent Tinto puede ser voluntario (por iniciativa del alumno) o no voluntario (por impedimento de los padres, motivos socioeconómicos, reglamentos institucionales) (Tinto, 1989). Así mismo, este proceso de deserción escolar es pluridimensional, pues constituye un fenómeno cuya explicación necesita un examen de aspectos múltiples (sociales, individuales o psicológicos del alumno, del ambiente escolar, entre otros) que permita un tratamiento multifactorial en su análisis. La eficiencia de un sistema educativo se mide a través de su capacidad para conservar o retener a sus estudiantes y permitirles cursar sin retrasos ni deserciones todas las actividades previstas en su currículo. La deserción aparece como un indicador de situaciones de crisis en la educación y constituye un problema importante de la educación formal por su incidencia negativa sobre los indicadores de calidad (Chaín, 1994). Las representaciones sociales se llevan a cabo en el terreno de la cotidianidad, donde se materializan, constituyendo el mundo del sujeto. Es en este nivel de sentido común, del conocimiento ordinario donde se realizan las representaciones sociales, y donde consigue anclarse, otorgando significado y sentido a todas las actividades de los individuos Carvajal y Gómez, 2002). Fundamentalmente, intenta explicar como estas representaciones guían los actos internos y externos, en relación con su medio físico y social; como elabora dichas representaciones el sujeto que conoce, y, finalmente que tipo de estructuras mentales y procesos cognitivos están presentes en la elaboración de éstas representaciones mentales y la regulación de las conductas (Calonge, 2002). Sin dejar de aceptar la influencia del medio externo en las acciones de los individuos, las representaciones que el sujeto elabora o construye, mediatizan la vida social del sujeto (Torres, 2002). La definición más aceptada de la representación social es la propuesta por Denise Jodelet, para quien: “La noción de la representación social...antes que nada concierne a la manera en que nosotros sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria.

Las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano (Jodelet, 1988). El objetivo de este trabajo es identificar la manera en que influyen las representaciones sociales que construyen los sujetos desertores de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro, interpretando sus ideas, discursos, actitudes y acciones; haciendo explícitas las representaciones sociales de una manera crítica que ayuden a comprender el proceso de deserción.

18.1 Material y métodos

Se realizó investigación cualitativa con el método hermenéutico-dialéctico (Rocha, 2003), en 10 estudiantes desertores, dos de cada grado escolar, (un alumno que interrumpe voluntaria o involuntariamente los estudios en forma definitiva) (Tinto, 1989) El tamaño de la muestra se determinó con base en las necesidades de información (Padua J, 2002; Polit y Hungler, 2002). A cada participante se le realizó por lo menos una entrevista a profundidad, con preguntas abiertas (Ander-Egg, 1995; Taylor y Bogdan, 1986). Análisis e interpretación de resultados: El análisis buscó los núcleos centrales y periféricos para quien las representaciones sociales son "elementos que se estructuran alrededor de un núcleo central y de núcleos periféricos para la sistematización del conocimiento con el objetivo de profundizar el objeto de estudio" (Di Giacomo, 1987; Rodríguez, Gil y García, 1999). Se realizó transcripción literal de relatos y posteriormente la lectura y relectura de las mismas. Se utilizó la lectura horizontal en cada entrevista, buscando información relativa a representaciones para crear una primera categorización empírica. Para el análisis de los datos se utilizó la técnica de análisis temático de contenido, de Bardin (1996) utilizando el programa de análisis cualitativo Atlas Ti (Kelle, 1997).

18.2 Resultados

El perfil de la población entrevistada se integró por 5 mujeres y 5 hombres. Antes de desertar definitivamente de la Facultad de Medicina, el 60% de la muestra había perdido por lo menos un año por haber reprobado más de 2 materias en un semestre. En el 40% de los casos de alumnos desertores uno o ambos padres eran médicos. Teniendo como guía el esquema de análisis propuesto por Bardin en 1996, se pudieron estructurar algunas categorías que permitieron tener una idea general de los aspectos más importantes que conforman las representaciones sociales que los desertores han construido en torno al proceso de deserción y fueron analizados en base a las declaraciones de los propios desertores, las cuáles pueden ser visualizadas en la tabla 18.

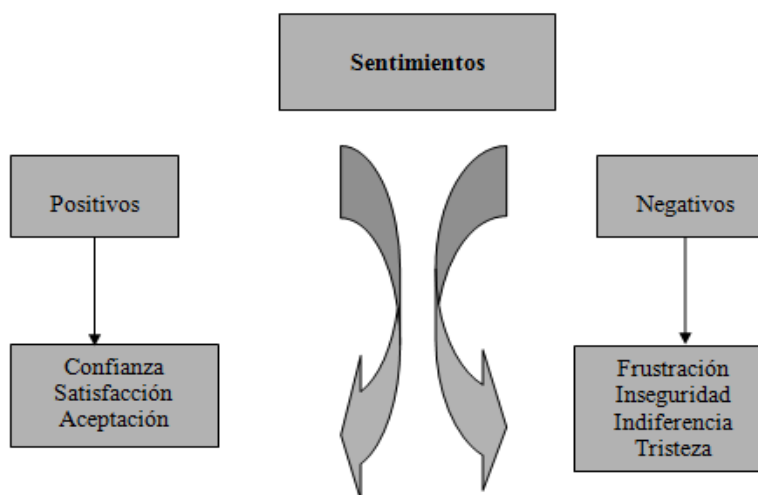
Tabla 18 Distribución de las categorías y subcategorías sobre el proceso de deserción de alumnos desertores de la facultad de medicina UAQ

Sentimientos	Positivos
	Negativos
Vocación	Con vocación
	Sin vocación
Trayectoria escolar	Deficiente
	No deficiente
Actitudes	Familiar
	Personal
Acciones	Favorables
	Desfavorables

La categoría sentimientos comprende el subconjunto de 2 subcategorías referentes a los sentimientos positivos y negativos de acuerdo con la figura 18. Podemos observar que los sentimientos son uno de los elementos simbólicos de las representaciones sociales, de donde emanaron aspectos positivos y negativos. Se incluyen aquí expresiones como la de Susana* estudiante de 20 años de edad, que opina “me siento muy satisfecha con haber estudiado casi tres años en la facultad, creo que aprendí mucho y pude aprobar todas las materias, lo que me hizo saber que sí puedo, sin embargo, creo que no es lo mío”.

* Los nombres han sido cambiados para proteger su identidad.

Figura 18 Sentimientos con respecto al proceso de deserción en alumnos desertores



De otra forma, observamos que hay contraposiciones en los discursos de ocho de los alumnos desertores, como opina Juan*, desertor de primer año, de 18 años: “Me siento un fracasado, yo tenía verdadera ilusión de ser médico, y lo que hacen es que uno se sienta inseguro, ahora ya no sé qué hacer con mi vida”. Así mismo María* de 21 años declara: “tengo mucho coraje, porque yo sé que sí puedo, y creo que ese maestro desde el día que entramos a clases, ya sabía quién iba a pasar y quién no, y aunque hiciera lo que hiciera, esto iba a pasar y yo iba a reprobado, hacen sentir a uno como un fracasado”.

“Es muy triste tener que dejar la escuela, creo que es necesario ayudar a las personas como yo, porque sentimos que perdimos nuestras ilusiones, y eso nunca lo ven”. Vivir el proceso de deserción para éstos jóvenes, significa que los proyectos de vida se fueron, la lucha por los ideales y los sueños también se fueron, permaneciendo una persona frágil, desanimada. Ese reflejo de los desertores, frágil, decepcionado y triste del cotidiano de los desertores. Esos sentimientos, sean positivos o negativos, implican una diversidad de acciones frente a la representación de la deserción de los alumnos. Los sentimientos positivos evocan motivaciones para salir adelante, pero los negativos generan apenas una sensación de querer vivir, e incluso algunos desean morir, como menciona Pedro*, alumno de 24 años, que desertó en el último año de la carrera: “No es posible, después de haber estado tantos años aquí, ya toda la familia me hace médico, y de repente todo se acabó, creo que es mejor morirse”

La vocación es otra categoría que circula en las palabras de las personas, y está representada en la figura. Ser médico requiere indiscutiblemente vocación, lo mismo sucede con ser estudiante de medicina, pues revisar la gran cantidad de carga curricular en los primeros semestres, y posteriormente tratar a los enfermos en los momentos de dolor y de sufrimiento no es una tarea nada fácil. Ser estudiante de medicina exige no solamente una vocación innata, ya que ésta necesita ser complementada con el desarrollo de prácticas, con conocimiento de procesos fisiológicos y fisiopatológicos. Esta categoría puede ser leída en los enunciados de los desertores, como lo menciona Susana*: “yo me sentía muy contenta hasta que terminé el segundo año, porque a pesar de que había mucho que estudiar, yo entendía muy bien, y en realidad tengo muy buenas calificaciones, creo que era el mejor promedio de mi salón, pero cuando llegó el momento de ir a las clínicas, y veía pacientes, muchas veces, cuando ya no se podía hacer nada, no me gustó el olor...era un olor a sufrimiento, y yo me di cuenta que eso no era lo mío, casi siempre lloraba, y a veces hasta vomitaba de los nervios”. Igualmente Margarita* de 22 años, está convencida de su falta de vocación: “Yo no quería ser médico, siempre lo supe, pero mi papá estaba tan convencido que yo sería médico, que me dio pena decepcionarlo, y por eso intenté cumplir su sueño, pero sin vocación no se pueden lograr los sueños”. José* desertor de 21 años, mencionó: “Yo siempre soñé con ser médico, me siento realizado cuando estoy con los pacientes, a veces cuando íbamos al hospital, y hacíamos guardias, yo era el primero que quería entrar a quirófano. La verdad, ésta es mi vocación, y si no pude terminar aquí, eso no me va a impedir que yo sea médico. Voy a ser todo lo posible, para entrar en otra universidad”. La categoría trayectoria escolar, comprende dos subcategorías: deficiente (entendido como la imagen propia de desventaja académica previa) y no deficiente. Los desertores refirieron que tuvieron oportunidad para el acceso de una educación previa de mala a magnífica calidad. Luis* de 22 años, nos dijo al respecto: “yo estaba en una pequeña escuela preparatoria, donde todos los maestros se preocupaban por nosotros los alumnos, pero sólo veíamos un poco de cada cosa, aquí, llego, y todos los maestros nos dejan muchísima tarea para estudiar, suponiendo que ya sabíamos los temas desde la preparatoria, había temas que nunca los habíamos visto y yo creo que desde aquí empezó mi fracaso en la facultad”.

Así mismo con respecto a esta categoría Lucía* nos comenta: “En bioquímica me sentí en desventaja con mis compañeros. Lleve muy mal la materia en prepa, y eso me hizo que me fuera desmotivando, por más que hiciera esfuerzos, siempre iba detrás de mis compañeros”. Alma* desertora de 25 años, afirma en su discurso: “yo creo que venía muy bien preparada de la preparatoria, pero de cualquier manera, aquí es diferente, a veces incluso sientes que los conocimientos que viste en la prepa, no son para nada útiles en la carrera. Sería mejor que siempre viéramos cosas que serán útiles en nuestras futuras carreras, a mí para qué me sirvió estudiar filosofía, matemáticas y cosas de física bien difíciles, si nunca me iban a servir en mi vida como profesional. Pero de todos modos, yo voy a terminar medicina” La dimensión actitud se refiere a la posición que asume el alumno desertor o sus familiares en relación al proceso de deserción. A medida que los desertores y/o sus familiares van viviendo este proceso, construyen imágenes de las necesidades que se presentarán en lo cotidiano para estos desertores. El modo de enfrentamiento también es utilizado por los desertores y o sus familiares durante este proceso. Esa subcategoría es importante de ser analizada, pasa por el apoyo y respeto entre padres e hijos y en general de la familia en extenso. Como menciona Lucía* alumna desertora de segundo año: “mis papás me dijeron, a veces, uno se cae, pero también tiene que aprender a levantarse, y son tropiezos en la vida, pero para eso estamos aquí, y respetaremos la decisión y te apoyaremos en lo que tú quieras hacer. Sabemos que hiciste tu mejor esfuerzo. Yo creo que tengo que demostrar que todavía puedo hacer muchas cosas en mi vida, para que ellos estén orgullosos de mí”. Otro aspecto es que las actividades ludo-terapéuticas, como la música, la actividad física, la recreación y algunas otras actividades en las que los alumnos desertores participan, también son una forma de amenizar y sobrellevar las angustias vividas durante este proceso. La actitud desfavorable puede ser observada en algunos desertores, como Manuel* que refiere: “...no quiero saber nada más de la facultad, ni nada relacionado con la medicina, ni siquiera me interesa recoger los papeles, sólo esperaré a donde me lleva el viento y que caminos nuevos encuentre”. Las acciones están relacionadas con la existencia de un determinado problema que necesita ser resuelto integral o parcialmente, con acciones favorables o desfavorables. En el análisis de los alumnos desertores acerca del proceso de deserción, pudimos observar que las representaciones están relacionadas con la imagen y la actitud que cada alumno tiene frente al proceso de deserción. Así, visiones positivas llevan a desarrollar acciones integrales y completas, mientras que visiones negativas generan acciones más parciales y simples.

Lo anterior refuerza el hecho de entender las representaciones sociales como aquellas formas de pensar, sentir y actuar en relación con un objeto y su interdependencia, confirmando la orientación de las representaciones sociales en el comportamiento (Jodelet, 2000). De los elementos discursivos expresados, por los sujetos entrevistados, se obtiene una percepción del contexto que refleja su ubicación social en la que desarrollan su actividad social. En lo social, hay coincidencia entre la mayoría de los desertores, en considerar a la comunidad de estudio como un espacio caracterizado por las condiciones de exigencia de la carrera y de la mayoría de los maestros.

Cuatro de los desertores dijeron que sus propios profesores pensaban que un buen maestro era el que más reprobaba, sobre todo lo refirieron a maestros de los dos primeros años de la carrera, y que esto les restaba motivación para seguir adelante. Sin embargo la mayoría de los desertores cree necesario una alta exigencia de la carrera que habían seleccionado, ya que los médicos tienen un reconocimiento o status en la sociedad, y que para alcanzar ese status es necesario pagar un precio, pero nunca pensaron que esa exigencia fuera tan importante. La mayoría de los estudiantes desertores querían ser médicos para alcanzar ese status, para sentirse alguien importante. Las familias de siete de los alumnos desertores se caracterizan por las condiciones de superioridad social y económica, reflejadas en las condiciones de vivienda, educación y cultura de los integrantes de la familia. Nueve de los alumnos desertores elaboran su discurso utilizando un lenguaje propio de un médico, mismo que es acompañado de conductas y actitudes propias de este perfil socioprofesional, manifestando su identidad y rol social. Esta actitud sugiere que estos alumnos desertan no por voluntad propia, sino por motivos fuera de su control. Es evidente que este discurso es aplicado a la experiencia que va adquiriendo en la cotidianidad de su quehacer como estudiante, en donde a partir de su percepción y creencias de la realidad describe sus metas como alumno de la facultad de medicina, y el por qué no las cumplió. En general la mayoría de los desertores culpan a otros (profesores, autoridades, familia), de no poder cumplir estos objetivos.

Figura 18.1 Modelos sobre los que se construyen las Representaciones Sociales del proceso de deserción de alumnos desertores en la Facultad de Medicina UAQ

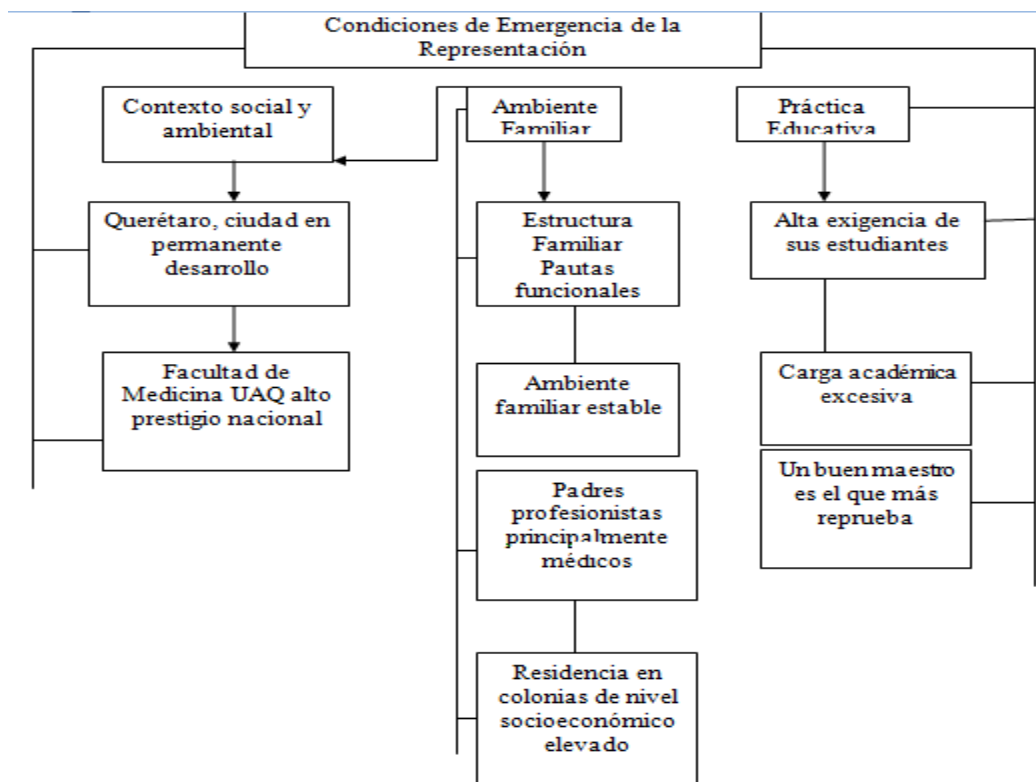
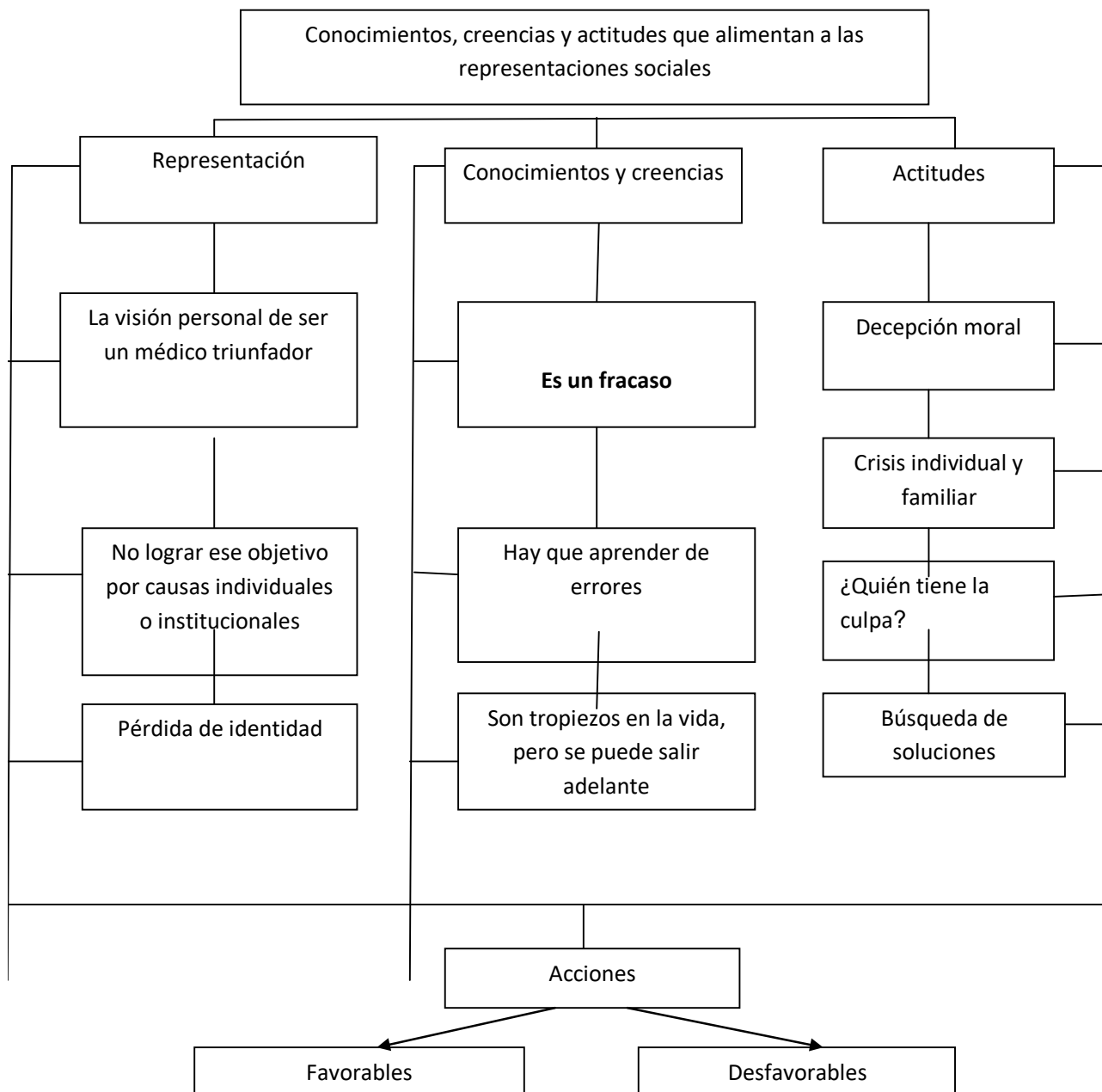


Figura 18.2 Modelos sobre los que se construyen las Representaciones Sociales del proceso de deserción de alumnos desertores en la Facultad de Medicina UAQ



18.3 Consideraciones finales y conclusiones

El presente trabajo aplicó la teoría de las representaciones sociales propuesta por Moscovici (1979). Siendo la representación social una modalidad de conocimiento socialmente elaborada y compartida, con la finalidad principal de construir una realidad dada ligada a un conjunto social (Jodelet, 1988); este estudio se orientó en particular, hacia las dimensiones de la representación social. En relación con la dimensión información, lo que se verificó fue que los alumnos desertores usan información previa para justificar el proceso de deserción; por otro lado en el campo representacional la imagen del proceso de deserción es un problema grave, que conflictúa a los individuos e incluso los degrada y los hace sentir estudiantes de segunda, teniendo actitudes tanto favorables como desfavorables, muchas veces dependiendo de otras actividades encontradas por realizar. El discurso de los alumnos desertores se distingue principalmente por representaciones sociales erróneas del concepto o idea del ser y quehacer del médico. Saben con certeza que tuvieron una gran oportunidad al poder estudiar en una institución de gran prestigio, sin embargo algunos aceptan no supieron aprovechar. Estaban conscientes que para estar en esta facultad debían estudiar en exceso. Tenían claro que su responsabilidad como estudiantes era principalmente estudiar. Así mismo ninguno de los estudiantes tenía que aportar ingresos económicos a su familia, al contrario la mayoría de ellos tiene recursos económicos elevados, y se sentían apoyados en este aspecto por su familia. La mayoría de los desertores fueron apoyados en general por su familia, aunque hubo un alumno desertor que se sintió obligado y presionado para estudiar medicina, aunque sabían que no le interesaba. La mayoría de ellos se integraron bien al grupo de estudio al que pertenecían e incluso hicieron amigos. La mayoría de los desertores abandonaron los estudios por la incapacidad de satisfacer las exigencias académicas de la Facultad, fueron entonces deserciones involuntarias. Los resultados encontrados muestran que, es necesario realizar una reformulación del modelo tradicional de la enseñanza-aprendizaje, de la facultad de Medicina, más si tomamos en cuenta que los estudiantes que desertan se consideran en la mayoría de los casos seres humanos fracasados, (que incluso los hace pensar en el suicidio) y en caso de que se presente este proceso se les brinde el apoyo necesario integral profesionalmente para conciliar las necesidades e intereses tanto de los alumnos como de la propia institución.

Sin embargo este estudio no debe de considerarse como un caso aislado en esta facultad, ya que puede servir como fundamento para justificar la importancia de algunos programas de la institución, como es el caso del Programa Institucional de Tutorías, así como se corrobora la importancia de la existencia de un psicólogo educativo, que pudiera colaborar en la solución de los problemas. No se tienen estudios previos de deserción por medio de las representaciones sociales, ya que generalmente los estudios realizados nos hablan exclusivamente de indicadores en la educación, por lo tanto no hay referentes para comparar este trabajo, sin embargo, los resultados describen la deserción como un proceso donde intervienen una gran cantidad de factores; así como la deserción de los estudios deja al alumno con un sentimiento de fracaso, sucediendo igualmente en estudios cuantitativos (Tinto, 1993).

18.4 Referencias

Ander-Egg E. 1995. Técnicas de Investigación Social. Ed. Lumen. 24ª. Ed. Buenos Aires; 280-284.

Bardin L. 1996. Análisis de contenido. Ed Akal, 2ª. Edición. Barcelona; 32-42.

Calonge S. 2002. Representaciones sociales y prácticas pedagógicas no formales. Revista de Pedagogía. 66: 1-13.

Carvajal E, Gómez R. 2002. Concepciones y representaciones de los maestros de secundaria y bachillerato sobre la naturaleza, el aprendizaje y la enseñanza de las ciencias. Revista Mexicana de Investigación Educativa. 16: 577-602.

Chaín R. 1994. Trayectorias escolares en la Universidad Veracruzana. Colección Pedagógica Universitaria. 25-26: 195-235.

Di Giacomo J, 1987. Teoría y métodos de análisis de las representaciones sociales. En Paéz, D. (Ed.) Pensamiento, individuo y sociedad: cognición social y representación social. Madrid, España: Fundamento; 78-85.

Jodelet D. 1988. La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En S. Moscovici (editor): Psicología social II. Pensamiento y vida social, psicología social y problemas sociales. Paidós. Barcelona; 469-494.

Jodelet D. 2000. Representaciones sociales: contribución a un saber sociocultural sin fronteras. En: Jodelet D; Guerrero A. (Eds). Develando la cultura. Estudios en representaciones sociales. Editorial UNAM. México, D.F.; 7-30.

Kelle U. 1997. Theory building in qualitative research and computer programs for the management of textual data. Sociological Research online. 2. en: <http://www.socresonline.org.uk/2/2/1.html>

Moscovici S. 1979. El psicoanálisis, su imagen y su público. Ed. Huemul. Buenos Aires; 27-44.

Padua J. 2002. Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales. Fondo de Cultura Económica. México. 180-204.

Polit D, Hungler B. 2002. Investigación científica en ciencias de la salud. Mc Graw Hill. 6ª. Ed. México; 525-540.

Rocha J. 2003. Investigación cualitativa en las ciencias sociales. Revista Salud Pública y Nutrición. 2: 1-7.

Rodríguez G, Gil F, García J. 1999. Métodos de Investigación Cualitativa En: Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe. 2ª. edición Málaga.110-133.

Taylor S, Bogdan R. 1986. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Paidós. Barcelona; 72-91

Tinto V. 1989. Definir la deserción: Una cuestión de perspectiva. Revista de la Educación Superior. 3: 33-51.

Tinto V. 1993. Reflexiones sobre el abandono de los estudios superiores. Perfiles Educativos. 62: 56-63.

Torres T. 2002. Una aproximación cualitativa al estudio de las enfermedades crónicas: las representaciones sociales. Revista Universidad de Guadalajara de Ciencias Sociales y de la Salud. 23: 43-49.

Revisando la informalidad en México: Análisis de sus consecuencias sociales

Yuridia Santamaría, David Contreras, Alejandro Ramírez y Elsa García

Y. Santamaría, D. Contreras, A. Ramírez y E. García
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato, Carretera valle-huanímaro km 1.2 Valle de Santiago,
Gto. C.P. 38400

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013

Abstract

Informality in Mexico, is not due solely to economic or political context of the country as has been misinforming the public debate, the reasons and consequences of this phenomenon are beyond the national perspective, where the macroeconomic impact of Freedom of fiscal year have generated solid arguments today leads us to study and observe the social and cultural phenomenon of informality as well as the pros and conveniences that generates socio-cultural indicators of a country where personal circumstances become beyond statistical database triggers for projects of economic and human development. Several studies conducted worldwide show us how far we are to understand the problem and therefore able to help it, teach us how the resources generated in this sub-human economy and promote economic development at the micro level of families exercise it, and most importantly, argue that the concept of common good is not fought with informality within Mexican society.

19 Introducción

Las estimaciones sobre el tamaño de la economía informal en México difieren ampliamente, no obstante, se reconoce que ésta ha crecido en los últimos años y que actualmente es una parte importante de la economía tanto en la producción como en la generación de empleos. Mientras el INEGI señala que la economía informal representó el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) en el 2009, Hernando de Soto (2011) afirma que ésta representa casi la mitad del PIB (315 mil millones de dólares) y que ocupa al 50% de la Población Económicamente Activa (PEA), por lo que se establece prioritario el estudio de este fenómeno para entender las motivaciones de este ejercicio contrarias a los deseos y generación de estructura del gobierno mexicano para su erradicación desde un punto de vista más social y humano. La evidencia indica que la informalidad sólo se reducirá cuando el crecimiento real de la economía sea superior al aumento de la PEA. Osorio (2005) la informalidad tiene fundamentalmente dos orígenes: por un lado, lo oneroso que resulta realizar trámites en dependencias gubernamentales y la escasa utilidad que la formalidad les reporta a los empresarios, lo cual desincentiva el deseo de tener un negocio que cumpla con todas las regulaciones, incluyendo las laborales, en el caso de empresas que contratan trabajadores. Por otra parte, en períodos de crisis económica, el fenómeno que estudiamos tiende a incrementarse, lo anterior en vista de la carencia de un seguro de desempleo similar al de los países desarrollados, pues su ausencia obliga a las personas a emplearse en actividades fuera del sector formal de la economía para conseguir el sustento diario. De este modo, la economía informal puede ser vista como una válvula de escape de las personas sin empleo, o que no cubren el nivel de capacitación que los empleos formales exigen.

19.1 Método

Se llevó a cabo una revisión sistémica de la bibliografía e infografía sobre los principales conceptos de la informalidad en México, donde diversos autores analizaban o elaboraban estudios estadísticos y mediciones macro económicas e índices e indicadores nacionales de crecimiento del sector informal en nuestro país.

Así como autores en la frontera del conocimiento que integran su cosmovisión y experiencia a trabajos de investigación conceptual del tema, midiendo el impacto del sector informal en el desarrollo social del país. Formalidad, Informalidad e ilegalidad: En los años sesenta, la “teoría dual” fue la impulsora de la idea de fragmentar la sociedad urbana en dos sectores: formal e informal. El formal involucra a todas aquellas actividades que incorporan cierta fuerza laboral a la estructura económica integrada por diferentes formas de organización productiva (industria, servicios, comercio y construcción) y, sobre todo, que cumplen con las normas establecidas por el Estado (en materia laboral, fiscal, etc.) con el fin de regular las relaciones capitalistas de producción. La informal, por otra parte, presenta las mismas características que su contraparte, diferenciándose de ésta por el hecho de realizarse dentro de un ambiente oficialmente no regulado. Sin embargo, y debido a los inconvenientes que esta teoría presentaba, la visión sobre el tema fue evolucionando hasta establecer que no existe un sector en el que el total de sus acciones estén dentro de las normas establecidas o absolutamente fuera de ellas; por ello, la economía informal no es una variable binaria sino más bien un continuo, ya que no podemos encasillar a un negocio o individuo dentro de la formalidad o la informalidad, sino más bien se tendrá que estudiar que tan formal o informal es. Generalmente la economía informal se asocia a la ilegalidad y a sus efectos negativos para el comercio establecido, la recaudación fiscal y el comercio interno. Sin embargo, es un fenómeno mucho más complejo con incidencia en actividades económicas muy diversas como la industria manufacturera, el comercio y los servicios y con una gran heterogeneidad de los agentes involucrados, por ejemplo, en las formas que adquieren las actividades que ejercen y en sus niveles de ingreso, propiciando la persecución de quienes ejercen alguna actividad informal a manera de delincuentes o contrabandista. La siguiente tabla establece en base a ejemplos las diferencias entre una actividad ilegal y una actividad informal; dejando en claro que aun sin estar dentro de un marco legal las operaciones de las segundas, no rompen el pacto social de la paz.

Tabla 19 La economía subterránea

Actividades ilegales	Actividades legales (economía informal)
Contrabando de mercancías	Trabajos o empleos no registrados (“off de books” o “moonlighting”) remunerados en efectivo que evaden el pago de impuestos y/o las contribuciones a la seguridad social
Juegos ilegales	Operaciones de trueque de bienes y servicios
Tráfico de drogas, tabaco y alcohol	Préstamos por fuera del mercado financiero (usualmente a tasas usurarias y no registradas)
Prostitución ilegal (en algunos países o ciudades la prostitución no es ilegal)	Transacciones de bienes y servicios no reportadas o subreportadas a la autoridad fiscal (automóviles usados, terrenos, casas, trabajos domésticos)
Piratería	Sub o sobre-facturación de exportaciones e importaciones
Contrabando de mercancías	Trabajadores por cuenta propia no registrados

Fuente: Elaboración propia con información del Centro de Estudios Económicos del Sector Privado CEESP

En otras palabras Según Ruiz (2002): dentro de la economía informal podemos encontrar actividades con una composición y condiciones económicas múltiples, esto es, podemos encontrar actividades con fines económicos distintos:

- a) Actividades atípicas del capitalismo, es decir, que se enmarcan dentro de un contexto de subsistencia más que de acumulación.
- b) Actividades típicas del capitalismo, o sea, aquellas actividades que se hacen con la finalidad de acumular riqueza.

Estableciendo de esta manera la base de diferenciación entre la “necesidad y el deseo de riqueza” y la “necesidad de subsistencia”.

Medición del sector informal en México: Desde 1970 se registraron los primeros esfuerzos para medir la economía informal por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y la Organización Internacional del Trabajo utilizando información del XI Censo de Población de 1970. Sin embargo, fue hasta los noventa, con la Encuesta Nacional de Micronegocios (ENAMIN) elaborada cada dos años a partir de 1992 (con excepción del 2000) que se cuenta con una serie histórica para el estudio del sector. El 30 por ciento de la economía mexicana opera ya ilegalmente pues es más rentable, apuntó la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México (CANACO), mientras la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN) indicó que hay graves riesgos de que no se cumplan las metas oficiales, se desequilibre el sector externo, persista el endeudamiento de empresas y familias y la inversión y el empleo resulten insuficientes. El presidente de la CONCANACO José Santos Asseo, indicó que la economía subterránea representa ya el 30 por ciento del producto interno bruto (PIB), ya que una tercera parte de todo el "pastel económico" opera fuera de la legalidad. Explicó que la alta rentabilidad de la economía ilegal ha impulsado su expansión y estas operaciones no sólo se dan en la actividad comercial sino en prácticamente todos los sectores productivos.

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), registró en el XI Censo Comercial, realizado en 2003, la existencia de 1'210,184 unidades económicas de comercio; para ese mismo año, se estima que existían 515,918 puestos ambulantes.

En el año de 2003, el número de puestos ambulantes representaba el 42.63% respecto a los comercios formalmente establecidos y en 1996 la proporción ascendió a 47.19%. Se considera que de continuar el ritmo de crecimiento de los puestos callejeros, para el año 2020 habrá 1'258,281, los cuales representarán más del 50% de los establecimientos comerciales formalmente establecidos para ese mismo año. Se estima que en el ámbito nacional los establecimientos del comercio formal crecen a una tasa promedio anual de 9.8%, mientras que los puestos ambulantes crecen a una tasa de 13.6% promedio anual. Lo anterior significa que de mantenerse este ritmo de crecimiento del ambulante, en un futuro cercano el número de puestos ambulantes superará el de los establecimientos formales del comercio.

Méndez (2012), investigador de la UNAM, señala que los programas oficiales para promover el empleo son insuficientes, por lo que una alternativa es reforzar la política del mercado de trabajo a través del aumento al presupuesto destinado a este ámbito y promover estímulos fiscales para la generación de fuentes de empleo. Sin embargo, se ha estimado que un desembolso del presupuesto federal de 635 millones de dólares, equivalente al 1.1 por ciento del gasto público, sólo beneficiaría a 600 mil personas. El ambulantaje con respecto al PIB: Según la publicación del banco Mundial (2010) Durante 2009 la participación del Sector Comercio en el Producto Interno Bruto fue de 236,187 millones de pesos que representan el 18.3% del PIB total. Otros cálculos que se habían realizado para 2009, arrojaban que en el ámbito nacional el mercado informal representaría aproximadamente el 8.72% del PIB total. La derrama económica en el mercado informal es ascendente, lo cual indica que en el corto plazo, éste tipo de actividad se ubicará en un nivel similar al del comercio formal. La relación existente entre estas variables es inversa, esto es, el crecimiento del PIB por habitante viene seguido de una caída en la cantidad de personas que pertenecen al sector de la economía informal. Lo anterior nos sugiere que en gran medida la solución a la informalidad se encuentra en el crecimiento real de la economía. Sin embargo, la creación de fuentes de empleo se da en industrias competitivas en el sector exportador y/o en renglones intensivos en capital, la creación de empleos no es suficiente para absorber a la PEA. Es importante destacar que utilizamos la tasa de crecimiento del PIB por habitante por ser la variable que realmente mide el crecimiento de una economía ya que no se puede decir que una economía crece si el PIB real lo hace en 3% pero la población en 5%, pues no se están creando suficientes bienes para la creciente población. El Sistema de Cuentas Nacionales dentro de sus componentes muestra un renglón donde se estima la población ocupada para generar el PIB, esto es, el volumen de personas ocupadas para hacer posible la creación de bienes y servicios. Este dato es mayor al de los trabajadores del sector formal de la economía, por lo que incluye también a los trabajadores informales. Por lo anterior, suponemos que para calcular el PIB, el INEGI contabiliza tanto a trabajadores del sector formal como informal de la economía (aun cuando muy posiblemente no se registran todas las actividades del sector informal). Por ello, sus variaciones son muestra de que en situaciones de crecimiento económico el PIB informal o crece paralelamente al PIB formal o disminuye. Sin embargo, en situaciones de crisis, una mayor proporción del PIB total se encuentra formado por el informal. Ello se debe a que el crecimiento de la economía alienta la formalización de lo informal, mientras que las contracciones del PIB obligan a la población a emplearse en la actividad más disponible, es decir, la informal (Lasso 2012). Orígenes e impacto social de la informalidad en México: En México un elevado porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA) trabaja en la economía informal. Muchas de las actividades que en ella se realizan son poco productivas, por lo que, en general, los trabajadores de este sector reciben los salarios más bajos de la economía. Al mismo tiempo, no debe perderse de vista el tipo de empleos que se crean, puesto que ha aumentado el número de empleos sin prestaciones, sin seguridad social y con bajos salarios. De hecho, la mitad de la población *empleada* está por debajo de la línea de pobreza de dos dólares por días, y 535 millones viven con menos de un dólar al día. Es por eso que las políticas de empleo se han convertido en la estrategia fundamental de los países de Unión Europea para garantizar la protección social y disminuir el riesgo de pobreza Tokman (2011).

La evidencia indica que la informalidad sólo se reducirá cuando el crecimiento real de la economía sea superior al aumento de la PEA. Creemos que la informalidad tiene fundamentalmente dos orígenes: por un lado, lo oneroso que resulta realizar trámites en dependencias gubernamentales y la escasa utilidad que la formalidad les reporta a los empresarios, lo cual desincentiva el deseo de tener un negocio que cumpla con todas las regulaciones, incluyendo las laborales, en el caso de empresas que contratan trabajadores. Por otra parte, en períodos de crisis económica, el fenómeno que estudiamos tiende a incrementarse, lo anterior en vista de la carencia de un seguro de desempleo similar al de los países desarrollados, pues su ausencia obliga a las personas a emplearse en actividades fuera del sector formal de la economía para conseguir el sustento diario. De este modo, la economía informal puede ser vista como una válvula de escape de las personas sin empleo. En relación al párrafo anterior cabe mencionar que los cambios en la composición de la población urbana y rural modifican la estructura de las personas empleadas en el sector informal de la economía. Así, dado que de 1970 a 1995 la población ha tendido a urbanizarse, podemos asumir que la economía informal, que en un principio era básicamente agrícola, con el tiempo se fue trasladando a la ciudad. Adicionalmente, se observa que en términos absolutos el número de trabajadores del sector informal crece conforme lo hace la PEA pero a tasas menores.

Reflexiones finales: El desempleo entraña una reflexión social, económica, política y moral profunda, por ello es que desarrollar conclusiones no sería acertado en este estudio; el que se concluye con las siguientes reflexiones: Las políticas alrededor de la informalidad deben de contener una propuesta de solución totalmente novedosa, basada en algunos puntos permitiéndome sugerir los siguientes: Profundizar en el conocimiento del sector informal para poder plantear soluciones basadas en sus causas y no en sus efectos, precisando de inicio contar con un registro minucioso sobre quiénes son los informales, pero sin la acción de represión ni acoso tributario; El punto anterior nos lleva a considerar la viabilidad de la construcción de redes entre micro negocios informales y empresas registradas. Existe poca discrepancia respecto al hecho de que el sector informal surge como una forma de obtener ingresos alternativos ante la dificultad o la imposibilidad de encontrarlo en el sector formal. Sin embargo, conforme han transcurrido los años y este fenómeno se ha incrementado existe también un efecto de demostración que ante los ojos de buscadores de empleo vuelve a la economía informal como una alternativa de trabajo viable. En este sentido, a la luz de la expansión del fenómeno deben buscarse explicaciones para su crecimiento reciente que se añadan a las razones aducidas regularmente para explicar su existencia. En el sector informal existe una gran proporción de personas con bajos recursos, con bajo capital humano, bajos niveles de escolaridad, sin acceso al crédito, que encuentran en la economía informal su única alternativa de empleo. Este tipo de empleo puede considerarse como de “sobrevivencia”. Este sector de la población en la economía informal está estrechamente ligado a la pobreza. Finalmente, la aportación de las reflexiones a que conduce este texto van orientadas a encontrar argumentos para romper con la circularidad de las propuestas teóricas alrededor de la informalidad, que mantiene de alguna manera la desinformación que tradicionalmente se esgrime para analizar a la economía informal, desdeñando la fuerza que este sector le imprime tanto al mercado laboral como al de bienes.

19.2 Referencias

De Soto (23 de noviembre de 2011). 315 mil mdd el tamaño de la economía informal. Milenio Diario. Disponible en <http://www.milenio.com/cdb/dc/noticias2011/fbf9a679a7076e5568354577e037d51d>

Méndez, J. “Pase a la Otra Ventanilla”, La Jornada Edición Electrónica, 05 de Julio de 2012, <http://www.jornada.unam.mx>

Lasso P. (17 de Junio de 2013) El comercio informal: Diversas aproximaciones al ambulante en México. Disponible en: http://www.mktglobal.iteso.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=189&Itemid=116

Osorio R.: "La economía informal en México, Insuficiencias del modelo de desarrollo y exceso de trámites" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Número 48, septiembre 2005. en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/index.htm>

Ruiz, A. “El Comercio Informal: Una Respuesta ante la Crisis”, en Revista Electrónica Trabajadores en Línea No. 29, Año 6, Marzo-Abril de 2002, <http://www.uom.edu.mx/trabajadores/29abel.htm>

Tijerina G, Medellín R., A. y Medellín, R. J. (2011) Tamaño del sector informal y esfuerzo fiscal en nivel internacional, Centro de Análisis y Difusión Económica, Documento de Investigación No. 7.

Tokman, E., Víctor, El sector informal en América Latina. Dos décadas de análisis, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México, 2011, p. 14.

Banco Mundial (2010) Doing Business in 2009: Removing Obstacles to Growth. Publicación conjunta con The International Finance Corporation y Oxford University Press. Extraído de: <http://www.doingbusiness.org/reports/case-studies/~media/8FB78EF736CB48BBB392E6A902D2890D.pdf>

Banco Mundial (2004) Doing Business in 2004: Understanding Regulation, p. 12. Extraído de: <http://espanol.doingbusiness.org/~media/FPDKM/Doing%/Documents/Subnational-Reports/DB12-Mexico.pdf>

CEESP Centro de Estudios Económicos del Sector Privado <http://www.ceesp.org.mx/acerca-del-ceesp/>

INEGI (2009) Cuenta Satélite del Subsector Informal de los Hogares, Metodología. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/tabtema.aspx?s=est&c=32519>

Turismo y desarrollo económico entre las entidades federativas de México: Región Bajío y Región Golfo

Celso Sarmiento, Ivette Pérez y Alejandra Aguilera

C. Sarmiento, I. Pérez y A. Aguilera
Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, Avenida Universidad 253, Congregación Dos Caminos,
94910 Cuitláhuac, Veracruz-Llave
cesareyaxt992000@yahoo.com.mx

M. Ramos, V. Aguilera., (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

Tourism is considered one of the major economic activities such as a generator of foreign exchange, jobs and production chains. This has given an important role as a main actor in the development of the regions. This paper analyzes the impact of tourism on economic growth and development of the states in Mexico, particularly in two regions “Golfo y Bajío” in 2003-2011. The principal idea is to determine whether tourism impacts in the same way, beyond type of tourism that exists in the states. The results indicate that participation in the growth of tourism and economic development entities is similar between them. The results are comparable to what exists in other nations.

20 Introducción

La actividad turística es considerada desde hace varios años una de las principales actividades económicas, su importancia radica en la generación de empleos y divisas, así como en su capacidad para dinamizar la economía a través de los encadenamientos productivos que genera. Estas características la han posicionado como detonante del crecimiento y desarrollo económicos. En base a lo anterior han surgido diversos trabajos que buscan analizar la contribución del turismo en la economía y el impacto del mismo en el crecimiento económico. El presente trabajo analiza el papel del turismo en el crecimiento y el desarrollo económicos de México en los estados de dos regiones del país (Región Bajío y Región Golfo), durante el periodo 2003 – 2011. Para ello se calcula la participación de las actividades turísticas en el Producto Interno Bruto nacional y estatal y se estima el impacto de dicha aportación en el desarrollo económico, a nivel nacional y estatal. Con esto se pretende analizar el impacto del turismo en los estados, más allá de las características o tipo de turismo que reciben los estados de las regiones en estudio, a fin de determinar su importancia en el crecimiento y desarrollo económico del país. La información utilizada es tomada del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). El documento se estructura de la siguiente forma: el primer apartado se destina a realizar una breve revisión de la actividad turística en México y su papel dentro de la política económica del país; la segunda parte está dedicada a describir de manera concisa los resultados de los diversos trabajos relacionados con el tema en cuestión; la tercera parte presenta la metodología utilizada; posteriormente, en la cuarta parte se describen y analizan los resultados obtenidos; finalmente se incluye el apartado con las conclusiones del trabajo.

La actividad turística en México: Durante la década de los 50 del siglo pasado la economía mexicana presentó ciertos problemas (bajo crecimiento del PIB, caída de las exportaciones, reducción de la actividad industrial, entre otros) que llevaron al gobierno a buscar alternativas para enfrentarlos. El turismo fue considerado una de esas alternativas y desde entonces ha sido pieza fundamental en la política económica del país. Los beneficios que se le atribuyen lo ubicaban como una alternativa viable para enfrentar los problemas económicos del país. Dichos beneficios se refieren a su capacidad para generar divisas y empleos, así como los encadenamientos productivos que conlleva, esto último implica que los efectos de su actividad se resientan en diversos sectores, permitiendo con ello que el turismo sirviera como una alternativa para el desarrollo regional del país.

A raíz de esto el gobierno implementa una serie de mecanismos para impulsar el desarrollo hotelero además de incrementar la construcción de carreteras y promover el uso de autobús entre el turismo doméstico.

Durante los años posteriores el turismo fue impulsado con diversas acciones que permitieron consolidar tres destinos turísticos como impulsores del desarrollo regional, tal fue el caso de Acapulco en el Pacífico Sur, Mazatlán en el Pacífico Norte y Cozumel en el Sureste. Posteriormente se unieron Cancún e Ixtapa a este grupo de destinos turísticos. Debido a la crisis por la que atravesó el país a partir de los años 80, el apoyo gubernamental se redujo y se dio paso a inversionistas privados que promocionaron el turismo, generando la aparición de touroperadores y empresas destinadas a las actividades turísticas. En la actualidad el turismo en México se mantiene como una de las actividades económicas más fuertes, ya que aporta alrededor del 3% del Producto Interno Bruto del país, además de su papel como generadora de divisas y empleos le ha permitido consolidarse como una de las principales actividades económicas.

Turismo y desarrollo económico: evidencia empírica en el contexto internacional: A nivel internacional los ingresos generados por el turismo crecieron 4% durante 2012, llegando a 1.075 billones de dólares, según un reporte de la Organización Mundial del Turismo (OMT), y se vislumbra que mantenga ese comportamiento en los próximos años. Debido a esto, desde hace varios años ha surgido diversa literatura que analiza el papel del turismo en el crecimiento económico y en el desarrollo económico de los países. En este sentido Ivanov y Webster (2006) miden el aporte del turismo en el crecimiento económico, mediante una metodología que aplican para los casos de España, Grecia y Chipre en diferentes años. La metodología propuesta utiliza el PIB real per cápita para determinar el crecimiento económico desglosando la aportación del turismo en el crecimiento. Los autores encuentran, entre otros resultados, que el turismo contribuyó con el 0.27% en el Valor Agregado Bruto en 1999, mientras que en Chipre lo hizo con 0.75% y en Grecia con el -0.19% (en este caso también el sector turístico tuvo un decremento). Para el 2002 la contribución en los 3 países fue de (-0.04), (-0.83) y (0.55%) respectivamente. Por otra parte Brida, et. al. (2008) aplican la metodología propuesta por Ivanov y Webster y calculan la aportación del turismo en España, Francia, Italia, Reino Unido y Estados Unidos, encontrando que en 2003 el turismo contribuyó con el 0.07% en el Valor agregado bruto de Estados Unidos, con -0.07% en España, con -0.02% en Francia, con -0.07% en Italia y con 0.13% en Reino Unido. En otro estudio Brida, et. al. (2011) analizan la situación de los principales destinos turísticos de Colombia y encuentran que el turismo aportó entre el 0.04% y el 0.98% en 2005 en las diferentes regiones de Colombia. En este contexto surge el interés por analizar el impacto del turismo en el crecimiento y el desarrollo de las entidades federativas del país.

20.1 Metodología

Esta sección se destina a exponer la metodología empleada en este trabajo para medir la contribución del turismo al desarrollo económico de México.

Uno de los principales problemas para medir el impacto del turismo en el crecimiento económico radica en que sus efectos se dispersan entre diversos sectores (efectos directos, indirectos e inducidos, lo cual dificulta la medición. Por ello, para este trabajo se consideran las actividades que tradicionalmente se han relacionado con el turismo, es decir, el sector de hoteles y restaurantes y con esa información se realiza el análisis. La información se obtiene del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). En primer lugar se calcula la participación del turismo en el PIB nacional y de cada estado, durante el periodo 2003-2011. Posteriormente se analiza la contribución del turismo en el desarrollo económico. Para realizar el análisis propuesto se parte de la metodología propuesta por Ivanov y Webster (2006), la cual utiliza la tasa de crecimiento del PIB per cápita real como medida del crecimiento económico.

La ecuación utilizada se define de la siguiente manera:

$$g_r = \left(\frac{\frac{\sum Y_{r(p_0)}^t}{N_r} - \frac{\sum Y_{r-1(p_0)}^t}{N_{r-1}}}{\frac{Y_{r-1(p_0)}}{N_{r-1}}} \right) \quad (20)$$

Donde $\sum Y_{r(p_0)}^t$ es el PIB total de la economía a precios constantes y N_r es la población en el periodo actual. Si se desglosa la participación del turismo en la economía, se obtiene la contribución directa del turismo en el crecimiento económico en el periodo r , la cual está dada por la ecuación:

$$g_r^T = \left[\frac{\frac{Y_{r(p_0)}^T}{N_r} - \frac{Y_{r-1(p_0)}^T}{N_{r-1}}}{\frac{Y_{r-1(p_0)}^T}{N_{r-1}}} \right] \quad (20.1)$$

La cual mide el cambio en el PIB generado por el sector turismo.

Análisis y discusión de resultados:

Respecto a la primera parte del análisis, el cuadro 1 presenta la contribución del PIB del sector turístico (restaurantes y hoteles) en el total nacional, así como los estados que componen cada una de las regiones, en los años que comprende el estudio:

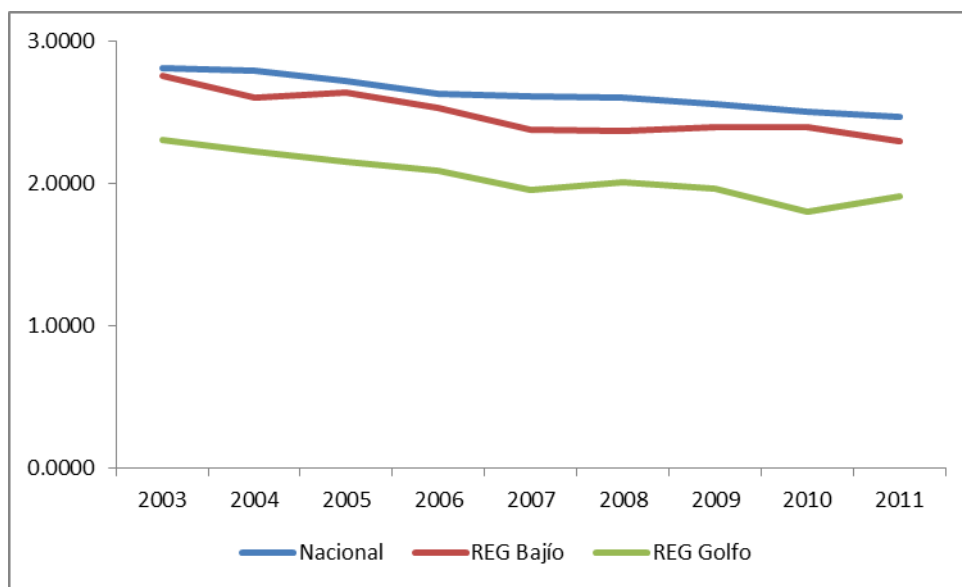
Tabla 20 Porcentaje de participación del PIB turístico en el PIB total en los estados de la región del bajo y la región del Golfo de México

Entidad	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Promedio Nacional	2.8125	2.7964	2.7281	2.6373	2.6168	2.6074	2.5609	2.5091	2.4747
Región Bajío									
Entidad	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aguascalientes	2.3621	2.2220	2.0883	1.7672	1.6606	1.7909	1.5727	1.6311	1.6653
Guanajuato	2.2592	2.1738	2.2194	2.2062	2.1054	2.0197	2.0562	2.0284	1.9442
Jalisco	4.0338	3.6218	3.7053	3.5996	3.4660	3.4816	3.5749	3.4255	3.3557
Michoacán	2.6319	2.4971	2.7967	2.6539	2.3585	2.4641	2.6818	2.6250	2.2853
Querétaro	2.5285	2.5009	2.3952	2.4478	2.3211	2.0959	2.1254	2.3089	2.2357
PROM REG Bajío	2.7631	2.6031	2.6410	2.5350	2.3823	2.3704	2.4022	2.4038	2.2973
Región Golfo									
Entidad	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Campeche	0.6916	0.6469	0.6807	0.6886	0.6937	0.7166	0.8748	0.9586	1.0279
Tabasco	1.8712	1.8852	1.7288	1.8060	1.5401	1.5102	1.3836	1.3127	1.2718
Tamaulipas	2.8749	3.0059	2.8462	2.8105	2.7097	3.0082	3.0825	2.2725	2.6771
Veracruz	2.8037	2.4585	2.2582	2.2994	2.0559	1.8694	1.8925	1.8074	1.7166
Yucatán	3.2862	3.1504	3.2647	2.8771	2.7885	2.9431	2.6116	2.6895	2.8701
PROM REG Golfo	2.3055	2.2294	2.1557	2.0963	1.9576	2.0095	1.9690	1.8081	1.9127

Puede observarse que el turismo contribuye de manera similar en ambas regiones y a nivel nacional, también el comportamiento de dicha participación es parecido en los 3 casos.

La gráfica uno presenta el comportamiento de la participación promedio del PIB turístico en el total de cada región y del país. En general la participación del turismo en el PIB total muestra una ligera tendencia hacia la baja durante el periodo en estudio, sin embargo su participación en el PIB total osciló entre 2.8% y 2.47% en el periodo, lo cual es comparable con los resultados encontrados en Colombia (Brida, 2011). Una de las posibles explicaciones de la disminución de la aportación del PIB turístico en el total, es la crisis por la que atravesó Estados Unidos en los mismos años, lo cual impactó dado que ese país es el principal origen de los turistas que visitan México. A nivel regional (Bajío y Golfo) la situación es similar, ya que la participación del PIB turístico en el total presentó una ligera caída, pero se mantiene en los estándares del promedio nacional. De la misma manera, los resultados para estas regiones son comparables con los datos para las regiones colombianas (Brida, 2011).

Grafico 20 Participación del PIB turístico en el Pib total, promedio nacional y por región.



Fuente: Elaboración propia, en base a datos del INEGI

Por lo que respecta a la segunda parte del análisis, referente a la aportación del turismo en el desarrollo, la tabla 20.1 presenta los resultados por estado de la región Bajío:

Tabla 20.1 Resultados para la región del bajío

Aguascalientes									Guanajuato								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	-5.456	-4.466	-9.791	-2.703	6.131	-17.522	8.152	6.784	Cambio PIB TU	-1.998	3.166	2.336	-5.657	-5.651	-5.326	5.446	0.346
Cambio PIB Tot	0.506	1.651	6.603	3.538	-1.590	-6.077	4.279	4.590	Cambio PIB Tot	1.853	1.042	2.948	-1.137	-1.650	-7.006	6.893	4.692
Apor. TU	-0.129	-0.099	-0.204	-0.048	0.102	-3.138	0.128	0.111	Apor. TU	-0.045	0.069	0.052	-0.125	-0.119	-1.076	0.112	0.007
Jalisco									Michoacán								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	-8.241	4.595	0.367	-1.592	-0.817	-6.579	0.089	2.779	Cambio PIB TU	-1.540	12.907	-2.869	-9.275	6.143	0.415	-0.595	-9.474
Cambio PIB Tot	2.195	2.240	3.314	2.200	-1.259	-9.018	4.453	4.917	Cambio PIB Tot	3.777	0.811	2.356	2.092	1.591	-7.734	1.553	3.983
Apor. TU	-0.332	0.166	0.014	-0.057	-0.028	-2.290	0.003	0.095	Apor. TU	-0.041	0.322	-0.080	-0.246	0.145	0.102	-0.016	-0.249
Querétaro																	
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011									
Cambio PIB TU	3.079	-1.387	6.247	-0.707	-8.866	-9.686	13.267	3.533									
Cambio PIB Tot	4.214	2.968	3.962	4.713	0.927	-10.941	4.267	6.920									
Apor. TU	0.078	-0.035	0.150	-0.017	-0.206	-2.030	0.282	0.082									

La lectura del mismo nos dice que en el estado de Aguascalientes en el año 2004, el cambio en el PIB per cápita total creció 0.506, en el cual la aportación del turismo fue negativa (-0.129). Por su parte, el PIB turístico per cápita decreció en 5.45%. El resto de los datos se interpreta de la misma manera. Por lo que respecta a la Región Golfo, los resultados obtenidos son similares a los de la Región Bajío, ya que la aportación del turismo al desarrollo en general fue negativa durante el periodo para los cinco estados de la región, inclusive en aquellos años en que la economía estatal mostró crecimiento. En la tabla 20.2 se concentran los resultados.

Tabla 20.2 Resultados para la región del Bajío

Campeche								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	-8.174	1.946	-2.668	-6.193	-1.475	8.678	2.963	3.362
Cambio PIB Tot	-1.834	-3.116	-3.776	-6.890	-4.616	-10.980	-6.036	-3.608
Apor. TU	-0.057	0.013	-0.018	-0.043	-0.010	0.622	0.026	0.032

Tabasco								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	3.762	-1.714	8.267	-14.419	-0.368	-8.618	-1.852	1.321
Cambio PIB Tot	2.988	7.178	3.640	0.361	1.601	-0.259	3.454	4.582
Apor. TU	0.070	-0.032	0.143	-0.260	-0.006	-1.302	-0.026	0.017

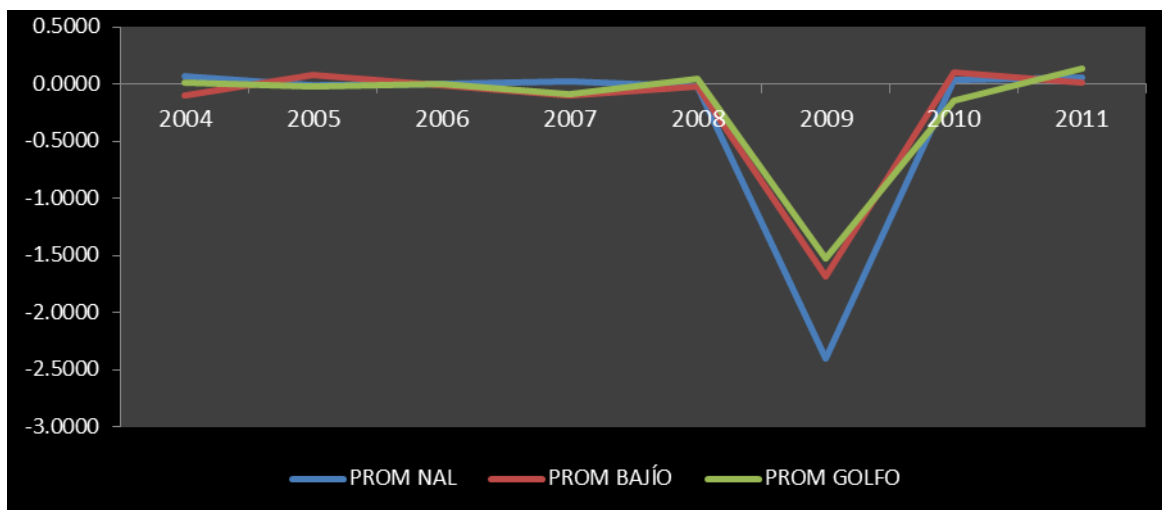
Tamaulipas								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	9.627	-5.572	-1.887	1.146	13.267	-8.440	-26.036	18.755
Cambio PIB Tot	4.848	-0.274	-0.641	4.910	2.028	-10.649	0.330	0.807
Apor. TU	0.277	-0.167	-0.054	0.032	0.360	-2.539	-0.803	0.426

Veracruz								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	-8.827	-4.777	8.923	-9.046	-10.768	-0.503	-3.888	-2.995
Cambio PIB Tot	3.973	3.673	6.970	1.724	-1.863	-1.718	0.635	2.139
Apor. TU	-0.247	-0.117	0.201	-0.208	-0.221	-0.094	-0.074	-0.054

Yucatán								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cambio PIB TU	0.905	6.303	-8.178	1.332	4.024	-14.668	6.109	10.251
Cambio PIB Tot	5.257	2.578	4.193	4.551	-1.440	-3.837	3.038	3.313
Apor. TU	0.030	0.199	-0.267	0.038	0.112	-4.317	0.160	0.276

En general se observa que la aportación del turismo en el desarrollo presenta un comportamiento similar entre las regiones y el país en su conjunto, esto se observa en el grafico 20.1.

Grafico 20.1 Aportación del turismo al desarrollo, promedio nacional y por región



De acuerdo a los resultados obtenidos y la formación considerada, es posible afirmar que la contribución del turismo al crecimiento y desarrollo es similar, sin importar el tipo de turismo que los estados reciban. Si se extiende el estudio hacia otro periodo o con información proveniente de otra fuente (por ejemplo Cuenta Satélite de Turismo), los resultados podrían variar.

20.2 Conclusiones

En este trabajo se analizó el impacto del turismo en el crecimiento y desarrollo económicos del país en general y en particular en dos regiones, en el periodo 2003-2011. De los resultados obtenidos podemos sacar algunas conclusiones. En primer lugar, la participación del turismo en el crecimiento económico del país es relevante (alrededor del 2.5%) y comparable con lo mostrado en otras economías. Sin embargo, existe una ligera disminución, lo cual puede ser explicado, entre otras cosas, por la crisis estadounidense que se presentó en varios años del periodo en estudio. Sin embargo, es posible afirmar que el impacto de la misma, al menos para el turismo, fue similar en todo el país. Por otra parte, la aportación del turismo presentó un comportamiento similar en las dos regiones estudiadas y a nivel nacional. Finalmente es necesario determinar que, dado que el periodo estudiado coincidió con la crisis estadounidense, convendría realizar el análisis en otro periodo a fin de determinar con mayor precisión el impacto del turismo. También es necesario realizar un análisis de largo plazo entre el turismo y el crecimiento económico para precisar con mayor claridad la relación, causalidad e impacto del turismo. No obstante, queda claro que el turismo es un factor clave para el desarrollo y que su difusión, impulso y fortalecimiento es fundamental para potenciar el desarrollo de las regiones. En un contexto de desarrollo local el papel de los municipios se vuelve fundamental para el fortalecimiento del turismo y, con ello alcanzar mejores niveles de desarrollo.

20.3 Referencias

Brida, Juan Gabriel; Juan Daniel Monterrubianesi y Sandra Zapata-Aguirre (2011); Impacto del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia; en Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural; Vol. 9, No.2, pp.291-303.

Brida, Juan Gabriel; Juan Sebastián Pereyra, María Jesús Such Devesa y Sandra Zapata Aguirre (2008); La contribución del turismo al crecimiento económico; en Cuadernos de Turismo, No. 22, Universidad de Murcia, pp. 35-46.

Brida, Juan Gabriel, Edgar J Sanchez Carrera, and W. Adrian Risso, (2008) "Tourism's Impact on Long-Run Mexican Economic Growth." Economics Bulletin, Vol. 3, No. 21 pp. 1-8.

Ivanov, Stanislav y Craig Webster (2006); Measuring the impact of tourism on economic growth; Geotur, October, pp.21-30.

Uso de herramientas de innovación y metodologías no tradicionales para la transformación organizacional. El caso de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo

José Ita, María de la Llave y Ana Jiménez

J. Ita, M. De la Llave y A. Jiménez

Universidad Tecnológica de Huejotzingo, Real San Mateo, Santa Ana Xalmimilulco, Puebla
jose.deita@uth.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The present study focuses on the experience of an University which has used the methodology of “Appreciative Inquiry” and “Innovative Situation Questionnaire” since 2010, in order to overcome their performance level which one can be qualified as satisfactory.

The application of the tools above mentioned has three different moments of use that can be summarized as follow:

- a) Application of Appreciative Inquiry with the objective of the strategy plan reinforces the positive characteristics of the organization.
- b) Application of Innovative Situation Questionnaire and other tools for mapping the Quality Management System process.
- c) Analysis of the System-University through Innovative Situation Questionnaire in order to raise the level of performance.

Throughout this work, the reader will appreciate the value of innovative tools and unconventional methodologies used; applied to organizational transformation processes.

21 Introducción

Existe una diversidad de parámetros para catalogar a una institución educativa como “escuela de calidad”, sin embargo, para que la frase anterior no sea sólo una etiqueta, esa debe ser la percepción que los integrantes, clientes y partes interesadas tengan sobre la institución. La calidad es un proceso continuo, no un estado permanente, por lo que debe gestionarse, y en el caso de las universidades debe fundamentarse en el cumplimiento de los objetivos institucionales y el desplazamiento de sus egresados en el trabajo, pues solo así las instituciones pueden lograr niveles satisfactorios de competitividad en una situación global. En este contexto, las instituciones educativas no deberían nunca conformarse con niveles de desempeño tradicionales y el logro de objetivos mínimos y poco ambiciosos, de manera que se devuelva al sistema educativo su capacidad de respuesta a los retos actuales y venideros, sirviendo de motor en la generación de nuevas ideas y actitudes acordes al contexto global. Tal logro, no puede ser obtenido a partir del empleo de herramientas y metodologías tradicionales, lo que hace necesario que las organizaciones se mantengan en un estado permanente de actualización y pendientes de tecnologías administrativas innovadoras y/o aplicaciones innovadoras de las herramientas tradicionales. Para el planteamiento de objetivos institucionales ambiciosos es necesario realizar un plan estratégico igualmente exigente, innovador y que potencialice las buenas prácticas organizacionales; igualmente se requiere que las instituciones sean cabalmente analizadas para aprovechar óptimamente sus recursos y cumplir sus funciones reales en un alto nivel de desempeño.

La Indagación Apreciativa y la metodología TRIZ¹ cuentan con características y elementos muy apropiados para hacer análisis y plantear objetivos de éste tipo.

La Universidad estudiada en este caso se ha consolidado como una de las mejores de su región y en su Estado, a partir del año 2006 se han generado ciclos de mejora que la han llevado a un nivel de desempeño que supera el nivel de mero cumplimiento. En el ciclo escolar 2006-2007 se tenía una matrícula de 900 alumnos aproximadamente y para el ciclo 2010-2011 ésta fue de 2,450 alumnos, así mismo en el año 2010 se obtiene por primera vez el reconocimiento a la excelencia académica otorgado por la Secretaría de Educación Pública Federal al lograr que el 100% de la matrícula esté inscrita en programas de buena calidad, también se amplió el alcance en la certificación ISO 9001:2008 del SGC a los procesos de Formación de ingenieros, Servicios Tecnológicos y Servicios Bibliotecarios; entre otros, estos resultados generaron la intención de capitalizar las buenas prácticas de la Universidad que dieron pie a los mismos, por lo que en 2010 se inicia la aplicación de herramientas alternativas de innovación, para la consolidación de la transformación organizacional que experimentaba la universidad en los últimos cuatro años con respecto a la vida de la Universidad, misma que aún no rebasa los quince años. En 2010 se aplica la metodología de Indagación Apreciativa (en lo sucesivo IA) con los objetivos de actualizar la planeación estratégica y sistematizar y capitalizar las fuerzas impulsoras de la Universidad. A partir del ejercicio de IA, se hizo necesaria la revisión de los procesos académicos y administrativos con el fin de asegurar la correcta ejecución de las estrategias y el cumplimiento de los objetivos. La revisión de los procesos se efectúa mediante la aplicación de varias herramientas, destacando el Cuestionario de la Situación Innovadora (ISQ por sus siglas en inglés), mismo que debido a su facilidad de aplicación y capacidad de procesar información es adoptado para realizar un análisis de la Universidad completa como sistema, con la intención de mejorar el nivel de desempeño alcanzado hasta ese momento.

21.1 Método

El desarrollo del trabajo consiste en básicamente dos grandes etapas, a saber, primeramente la selección de las herramientas y técnicas a emplear para solucionar un problema que fue detectado previamente de forma natural, y en segundo lugar la aplicación de estas metodologías en dos ejercicios secuenciados.

Selección de herramientas y técnicas: Indagación Apreciativa y el ISQ: La aplicación de IA en las organizaciones representa una oportunidad verdadera de cambio, sin embargo, el no entendimiento de los fundamentos teóricos puede implicar el riesgo de fracaso y no llegar al objetivo de generar los principios de un cambio sustantivo. De ahí que existan ciertos principios relacionados con IA que previamente a su aplicación deben ser claros por lo menos en los responsables de llevar a cabo este proceso. Estos principios son los siguientes:

¹ Acrónimo ruso para Teoría para la Solución de Problemas Inventivos.

1. El principio constructivista: las organizaciones son construcciones humanas. En tal sentido, cualquier cambio o desarrollo se inicia con la primera pregunta que se hace, ya que esta moviliza el sistema social en una dirección determinada.
2. El principio de simultaneidad: un antiguo concepto presente desde su origen en los Modelos de Desarrollo Organizacional, que enfatiza que el cambio y la búsqueda (o el Diagnóstico) no ocurren en momentos distintos, sino que coexisten en el tiempo. Buscar o indagar produce cambios desde el instante en que se inicia.
3. El principio poético: siempre existe una opción. Este principio enfatiza que la selección de los tópicos a estudiar dentro de una organización es una decisión que debe considerar la dicotomía positivo – negativo, ya que lo que se busque es lo que se encontrará. La creación final es producto de la primera pregunta. Si optamos por estudiar el estrés laboral, aprenderemos sobre lo que lo produce y sus consecuencias. Pero tenemos la alternativa de buscar información acerca de lo que genera alegría y satisfacción en el trabajo.
4. El principio anticipatorio: una visión de futuro moviliza a los miembros de una organización hacia su consecución. En la práctica, todos los miembros poseen una imagen más o menos definida de cuál es el lugar donde quieren estar en el futuro. Este principio señala que la articulación de un sueño compartido es un poderoso impulso para activar hoy el comportamiento organizacional y darle un norte definido, aunando esfuerzos, integrando y motivando a las personas en torno a lo que esperan construir.
5. El principio positivo: lo que permite que una organización crezca y se desarrolle son sus activos positivos: sus fortalezas, sus cualidades, la capacidad de su gente, los recursos que posee. El cambio organizacional requiere gran cantidad de afectos y actitudes positivas para que ocurra. Es así que mientras más positivas sean las preguntas utilizadas para guiar un proceso de desarrollo organizacional, más efectivos y duraderos serán sus resultados.

Ante lo expuesto, IA resulta no solo una metodología de aplicación factible sino la más adecuada para una actualización de la Planeación estratégica de la Institución que capitalice las mejores prácticas, pues se cuenta con los principios de IA y la necesidad de una planeación más efectiva. Posterior a la aplicación de IA y como resultado de los hallazgos obtenidos, se hace necesaria la actualización de los procesos y su interacción de manera tal que se logre la sistematización de actividades y estrategias necesarias para cumplir con los objetivos planteados, con tal propósito se emplea el ISQ debido a las características de a) hacer explícita toda la información de un problema, b) identificar la información relevante de la que no lo es, c) ser muy útil para definir los problemas, y d) organizar el conocimiento facilitando la exploración sistemática. Cabe mencionar que normalmente el ISQ se utiliza en el análisis de sistemas técnicos complejos y sistemas de ingeniería, sin embargo debido a su facilidad de adaptación resulta muy apropiado para analizar y mejorar sistemas administrativos.

Aplicación de IA y del ISQ en la UTH: Indagación Apreciativa para la Planeación Estratégica: El elemento fundamental de la IA está constituido por su método, denominado “las Cuatro D’s”, por la letra inicial de las palabras en inglés que designan cada una de las fases: Discover, Dream, Design y Destiny. Estas cuatro etapas se despliegan una vez identificado un punto de partida esencial, los tópicos afirmativos o focos estratégicos. El desarrollo de las fases en la Universidad se describe en la tabla 21.

Tabla 21 Correspondencia de las fases IA con su implementación en la Universidad

Fase IA	Implementación en la Universidad
Discover: La tarea primordial en esta fase es identificar y apreciar lo mejor de “lo que la organización es” (el centro positivo).	Taller 1: Indagación institucional, identificación de las fuerzas impulsoras y prácticas óptimas. Taller 2: Indagación del entorno y los recursos, identificación de fuerzas externas aliadas, así como de las necesidades y estrategias financieras.
Dream: Esta fase amplifica el descubrimiento anterior y desafía el estatus actual requiriendo visualizar un futuro más valioso y vital.	Taller 3: Establecimiento de sueños realizables, definición de las proposiciones para el futuro.
Design: Involucra la creación de la arquitectura social de la organización. Implica definir “lo que la organización debe ser”. Destiny: Integra los recursos y la energía disponibles para contribuir a la realización del sueño organizacional. Establece las bases de “lo que la organización será”	Taller 4. Diseño y destino parte uno: definición de los valores, visión y estrategias generales. Taller 5. Diseño y destino parte dos: definición de los proyectos, procesos, objetivos, indicadores y metas, así como responsabilidades.

El estudio y la aplicación de IA, son llevados a cabo en el período Mayo – Agosto de 2010 mediante un total de cinco talleres, para los cuales previamente fue definida la unidad de análisis y el tamaño de la muestra, como se indica a continuación:

- Unidad de análisis: las apreciaciones sobre el contexto laboral del personal directivo, administrativo y docente de la Universidad durante el período Mayo – Agosto de 2010.
- Población: 267 trabajadores.
- Muestra: 134 trabajadores de la institución, con nivel de confianza del 90% y error aceptable de 5%.
- Muestreo: aleatorio estratificado.

Durante el Taller Cumbre (primero de los cinco talleres) se tiene la participación de la muestra completa de 134 trabajadores distribuidos como se muestra en la tabla 2. En el resto de los talleres y con el objetivo de no interrumpir la operación de la institución participan 50 trabajadores (32 mandos medios y superiores de todas las áreas y 18 docentes). En la totalidad de talleres se utiliza como medio de recogida y análisis de la información un conjunto de instrumentos y formatos diseñados por el equipo desarrollador del proceso de Planeación Estratégica por IA, que en su momento fue conformado por el representante del Sistema de Gestión de la Calidad y dos auditores líderes.

El equipo de Titulares de la institución y Rectoría, quedaron a cargo de la revisión y validación de los instrumentos. Cuestionario de la Situación Innovadora para el análisis y mapeo de los procesos y elevar el nivel de desempeño del Sistema-Universidad. Como resultado de la aplicación de IA en el proceso de Planeación Estratégica de la Universidad, se generó la última versión del documento denominado Plan Institucional de Desarrollo Educativo para el período 2011-2017 y al mismo tiempo se hace necesaria la revisión de la interacción de los procesos, el replanteamiento de los mismos y del mapa de procesos del SGC; así como la revisión y actualización de Misión, Visión, Objetivos, Metas y Política de calidad y el nuevo enfoque del cliente; todo lo anterior con el objetivo de incrementar el nivel de desempeño del Sistema-Universidad. Para realizar el proceso de revisión y actualización de los elementos descritos en el párrafo anterior, se selecciona como herramienta principal el ISQ, mismo que se divide en los siguientes seis apartados principales:

1. Información sobre el sistema o ambiente que se quiere mejorar o crear.
2. Recursos de sustancia, de campo, de información, de tiempo, de espacio y perjudiciales del sistema.
3. Información sobre la situación del problema.
4. Cambios posibles en el sistema y sus limitaciones.
5. Criterios para seleccionar conceptos de solución.
6. Historia de soluciones procuradas al problema.

Como herramientas de apoyo se utilizan: a) en el caso del mapeo de procesos (incluye revisión de las interacciones y replanteamiento de los procesos) la técnica de mapas mentales y la representación en red de PERT-CPM; y b) para elevar el nivel de desempeño del sistema-universidad (que incluye revisión y actualización de misión, visión, política, objetivos y metas de calidad y enfoque del cliente) se emplea adicionalmente Las Ocho Leyes de la Evolución de los Sistemas de Ingeniería². Para el caso de la Universidad, el mapeo de procesos “representa la herramienta táctica para la identificación de las variables de entrada y salida y las características de calidad” (De Ita Ximil, De la Llave Hernández & Pérez Ramos, 2012), con las que deben contar los procesos para agregar valor al servicio y se cumplan las proposiciones a futuro generadas en el estudio de IA. Posterior al replanteamiento de los procesos y el mapa de procesos, se presenta al equipo de titulares una propuesta para analizar la Universidad como sistema mediante una metodología diseñada expreso para tal propósito y basada en el ISQ y las Ocho Leyes de la Evolución de los Sistemas de Ingeniería.

² Tanto el ISQ como las Ocho Leyes de la Evolución de los Sistemas de Ingeniería son herramientas de análisis correspondientes a la metodología de innovación sistemática denominada TRIZ.

Los resultados del análisis “Rediseñando el Sistema-Universidad” sirven de base para clarificar, entre otros aspectos, la función útil de la Universidad, su razón de ser, misma que sirve de base para el replanteamiento de la Misión y la Visión institucionales. El resto de la información sirve para identificar claramente al cliente y facilita el replanteamiento de los objetivos y política de calidad. Con estos nuevos ejes estratégicos para la Universidad se busca alcanzar un nivel de desempeño que hasta el momento no había sido experimentado por la institución. Los objetivos perseguidos en cada sesión y las técnicas utilizadas se mencionan en la tabla 21.1.

Tabla 21.1 Taller Rediseñando el Sistema Universidad: sesiones, objetivos y técnicas

Taller	Objetivos	Técnicas
1: Información sobre el sistema: estructura y funcionamiento del sistema	<ul style="list-style-type: none"> a) Identificar claramente la estructura y función útil de la Universidad. b) Identificar las funciones útiles de los subsistemas o elementos de la Universidad. c) Identificar los clientes dentro y fuera de la Universidad (beneficiarios y receptores de las funciones útiles de la Universidad y de sus subsistemas) y los productos que consumen. 	Lluvia de ideas Debate
2: Información sobre el sistema: medio ambiente e interacciones e indirectas del sistema	<ul style="list-style-type: none"> a) La identificación del medio ambiente en el que se desenvuelve la universidad. b) La descripción de las interacciones directas e indirectas con las partes interesadas de la Universidad. c) Identificación de las interacciones que la Universidad debe tener con sus partes interesadas de acuerdo al Decreto de Creación y/o Benchmarking y su grado de factibilidad. 	Lluvia de ideas Discusión dirigida
3: Identificación de los recursos y Armonización y desarrollo de las partes del Sistema.	<ul style="list-style-type: none"> a) Identificación de los recursos tangibles e intangibles con los que cuenta y opera la Universidad. b) Identificación de las características positivas y negativas que impactan en la armonía del sistema-universidad. c) Identificación de acciones nocivas que limitan el desarrollo de la Universidad. 	Lluvia de ideas Discusión dirigida
4: Identificación de desventajas del sistema Universidad	<ul style="list-style-type: none"> a) Identificación del problema y desventajas a eliminar en la Universidad. b) Detección de mecanismos que causan las desventajas de la Universidad. c) Identificación de los cambios factibles en el sistema Universidad. 	Análisis en equipo Presentación en pleno
5: Definición del estado ideal del sistema Universidad	<ul style="list-style-type: none"> a) Identificación de las características que la solución debe tener. b) Identificación de las mejores prácticas de los benchmark en IES. c) Planteamiento de una propuesta del estado ideal del sistema Universidad. 	Análisis en equipo y presentación en pleno. Discusión dirigida.

21.2 Resultados

Debido a que la aplicación de las herramientas tuvo lugar en períodos distintos y con propósitos específicos, los resultados se presentan en tres bloques, mismos que se describen a continuación.

De la aplicación de Indagación Apreciativa: Se hallaron las fuerzas impulsoras de la Universidad, así como las mejores prácticas, éstas a partir de la exploración de los momentos en los que la institución se desempeñó en condiciones óptimas. De manera general, los momentos de mejor desempeño significativamente son eventos y proyectos académicos, tales como Congresos, Tareas integradoras, Diseño curricular, Ferias científicas, Recertificaciones ISO 9001:2008, Acreditación de programas educativos.

Visitas oficiales, Graduaciones y participación en concursos para obtención de recursos extraordinarios. Las *fuerzas impulsoras* identificadas a partir de estos eventos son: calidad, compromiso, innovación tecnológica, servicio, infraestructura y vinculación. Las mejores prácticas son: desarrollo y sistematización de procesos, calidad y eficiencia en el servicio, organización de eventos y trabajos, vinculación con sectores público, privado y social, trabajo colaborativo y proyectos académicos de impacto. Finalmente, para cada una de las fuerzas impulsoras se plantearon proposiciones a futuro. Por ejemplo, en el caso de la fuerza impulsora compromiso, las proposiciones a futuro son:

- a) La universidad como polo de desarrollo en la región, realiza actividades atendiendo las necesidades de la comunidad universitaria, sector productivo y entorno social, a través del trabajo colaborativo.
- b) Se tiene crecimiento sostenido de la institución con el cumplimiento de objetivos y metas institucionales a través del trabajo colaborativo y la integración de los sectores público, privado y social.

De la aplicación del Cuestionario de la Situación Innovadora respecto del mapeo de procesos: El primero de los resultados, lo constituye la clasificación de los 15 procesos existentes y los tres propuestos en cuatro categorías que son la base para la definición de los siguientes macro-procesos:

- a) Proceso de formación del profesional: Admisión, inscripción y reinscripción; Programación y ejecución del plan de estudios niveles 5 A y 5B, Servicio social y estadía, Servicios bibliotecarios, Titulación y Seguimiento de egresados.
- b) Proceso de gestión de la institución: Medición del SGC, Mejora continua del SGC, Mantenimiento de la infraestructura.
- c) Proceso de vinculación: Calidad de vida, Servicios tecnológicos, Educación continua.
- d) Proceso de formación de la institución: Diseño de los planes y programas de estudio, Selección de profesores, Desarrollo académico e Investigación y desarrollo tecnológico.

Una vez planteados los macro-procesos, el siguiente resultado de esta aplicación consiste en el planteamiento del mapa de macro-procesos acorde a los resultados de planeación estratégica a través de IA para la transformación de la organización. En el apartado “Conclusiones e Implicaciones” se discute la razón de los cambios en el mapa de procesos. De la aplicación del Cuestionario de la Situación Innovadora para elevar el nivel de desempeño del Sistema – Universidad: Los resultados derivados del desarrollo y aplicación de la metodología consisten básicamente en los lineamientos estratégicos que la Universidad debe seguir para mejorar sustancialmente su nivel de desempeño (Dirección de PIN & RSGC, 2012). En la tabla 21.2 se presentan los resultados específicos en relación a los objetivos de cada taller.

Tabla 21.2 Resumen de resultados obtenidos por sesión del taller

Taller	Objetivos	Resultado
1 Información sobre el Sistema: Estructura y Funcionamiento del Sistema.	Identificar claramente la estructura y función útil de la Universidad.	Ofrecer educación tecnológica superior, realizar investigación científica y tecnológica, ampliar la cobertura de Educación Superior Tecnológica, programas de apoyo tecnológico para la comunidad, promover cultura, vincular aprendizaje, contribuir con otros para consolidar modelo educativo. En resumen: BENEFICIO SOCIAL.
1 Información sobre el Sistema: Estructura y Funcionamiento del Sistema.	Identificar las funciones útiles de los subsistemas o elementos de la Universidad.	Observaciones: a) en general, las funciones útiles de los subsistemas de la Universidad corresponden a los objetivos específicos que debe lograr la Universidad y sus atribuciones, contenidos en el Decreto de Creación (artículos 3 y 4) y la normatividad correspondiente. b) Acuerdo por consenso. c) Algunas de las funciones útiles de los subsistemas eran parcialmente desconocidas y/o entendidas.
1 Información sobre el Sistema: Estructura y Funcionamiento del Sistema.	Identificar los clientes dentro y fuera de la Universidad (beneficiarios y receptores de las funciones útiles de la Universidad y de sus subsistemas) y los productos que consumen.	Cientes directos: Sociedad de la zona de influencia, alumnos, egresados, empresas. Productos: Formación integral e incluyente de carácter tecnológico de nivel superior, servicio de apoyo para colocación del egresado, servicios tecnológicos, educación continua, servicios bibliotecarios, servicios médicos, proyectos productivos y de investigación, rendición de cuentas, capital intelectual competente.
2 Información sobre el Sistema: Medio ambiente e interacciones directas e indirectas del Sistema.	La identificación del medio ambiente en que se desenvuelve la Universidad.	El entorno inmediato a la Universidad favorece el proceso enseñanza aprendizaje (p.e. zona poco ruidosa, abundancia de recursos naturales), sin embargo, su ubicación parcialmente aislada puede suponer una barrera para el contacto directo con empresas, padres de familia y la sociedad.
	La descripción de las interacciones directas e indirectas con las partes interesadas de la Universidad.	A partir de la lista de entidades con las que la Universidad interactúa, se identifican clientes externos y productos (ver resultados de taller 1 y Anexo B)
	Identificación de las interacciones que la Universidad debe tener con sus partes interesadas de acuerdo al decreto de creación y/o benchmarking y su grado de factibilidad.	
3 Identificación de los recursos y Armonización y desarrollo de las partes del Sistema.	Identificación de los recursos tangibles e intangibles con los que cuenta y opera la Universidad.	Se identifican recursos hasta ese momento ignorados por la Universidad (p.e. energías), recursos subutilizados (p.e. recursos de información, ver anexo B) y recursos sobre-utilizados (p.e. laboratorios utilizados también como aulas)
	Identificación de las características positivas y negativas que impactan en la armonía del Sistema Universidad.	Identificación de acciones útiles necesarias no implementadas (p.e. optimización de la estructura organizacional y operación del consejo de vinculación), acciones útiles necesarias cuya implementación es parcial o ineficaz (p.e. planeación del presupuesto y programa de tutorías), acciones dañinas (p.e. barreras de comunicación, mal uso de recursos) y resultados dañinos de las acciones (p.e. limitación en el uso de recursos).
	Identificación de acciones nocivas que limitan el desarrollo de la Universidad.	
4 Identificación de desventajas del Sistema Universidad.	Identificación del problema y desventajas a eliminar en la Universidad.	En consenso se identifican las desventajas actuales del sistema Universidad y sus causas, se manifiesta claramente que de ser atendidas y/o resueltas es posible superar el nivel de desempeño actual.
	Detección de mecanismos que causan las desventajas de la Universidad.	
	Identificación de los cambios factibles en el Sistema Universidad.	Consolidar la investigación como un proceso principal del sistema Universidad. Revisar y actualizar la estructura organizacional, sus funciones y el manual de organización de acuerdo a la función útil del sistema Universidad. Diversificar la oferta educativa en cuanto a grados, modalidades y áreas del conocimiento. Evaluación de los procesos y sus resultados.

5 Definición del Estado ideal del Sistema Universidad.	Identificación de las características que la solución debe tener.	Infraestructura para investigación, Infraestructura para diferentes modalidades de los planes y programas de estudio, automatización de los procesos de gestión. Mejor asignación y ejercicio del presupuesto, consolidación del costo, autosuficiencia financiera (obtención de más fondos concursables, mayor generación y uso de recursos propios) Matutino, vespertino y mixto (servicios de todas las áreas acorde a la necesidad del usuario), 24/7 para acceso a información en línea y planes de estudio a distancia. Mejora sustancial, dentro de la tecnología (mejor uso de los recursos disponibles con el mismo modelo educativo e infraestructura actual). Mejora en la cultura organizacional (Comunicación, actitud del como si, mejor clima laboral, identidad). Protección civil, cuidado del medio ambiente, equidad de género.
	Planteamiento de una propuesta del estado ideal del Sistema Universidad.	Líder nacional en investigación y oferta académica tecnológica que opera con una estructura organizacional e infraestructura efectivas.

21.3 Discusión

Con lo expuesto anteriormente, concluimos que el uso de herramientas de innovación y metodologías no tradicionales para el desarrollo de las organizaciones es más que necesario, imprescindible, sobre todo si el objetivo perseguido es consolidarse como líder en su sector; se deja claro también, que no habrá herramienta ni metodología útil cuando el personal, desde operativo hasta directivo, no esté comprometido con la organización y con su trabajo. Resultados esperados vs avances, aceptación en las organizaciones.

21.4 Conclusiones

Capitalizar las buenas prácticas de una organización, sin importar el tipo o tamaño de ésta, puede marcar la diferencia entre el rezago y el liderazgo, razón por la cual, todas las organizaciones deberían estar pendientes de conocer sus mejores prácticas para sistematizarlas y garantizar que los buenos resultados sean permanentes. En el caso de la Universidad, el proceso de autoconocimiento e identificación de su centro positivo ha sido largo pero muy enriquecedor, principalmente por involucrar al personal de todas las áreas y niveles jerárquicos, con lo que se genera un alto sentido de compromiso y pertenencia.

Por otra parte, el uso de herramientas de innovación y metodologías no tradicionales ha causado en el personal un impacto más positivo que el logrado en el pasado con metodologías tradicionales; el personal percibe a la Universidad como una organización que busca la innovación más allá de la mejora y que está dispuesta a correr los riesgos inherentes al cambio organizacional; el trabajo en la Universidad se hace más motivador para sus integrantes, mismos que se saben capaces y valorados.

Con los arreglos realizados y la motivación que ha ganado el personal, se prevé que el nivel de desempeño de la Universidad se incremente de forma drástica; algunos indicios de que el cambio ha empezado a darse son la iniciativa del personal en mejorar su nivel de habilitación para responder a la demanda de los sectores que la Universidad atiende, el incremento de solicitudes de asesoría y consultoría de empresas y otras universidades del subsistema y las acciones que los estudiantes realizan en fomento de la identidad universitaria.

21.5 Referencias

De Ita Ximil, J. D., De la Llave Hernández, M. A., y Pérez Ramos, M. G. (2012). Aplicación del ISQ para elevar el Nivel de Desempeño de la UTH. 7° Congreso Iberoamericano de Innovación Tecnológica, Noviembre 2012. Orizaba, Mex.

De Ita Ximil, J. D., De la Llave Hernández, M. A., y Pérez Ramos, M. G. (2011). Mapeo de Procesos del SGC en la UTH. 6° Congreso Iberoamericano de Innovación Tecnológica, Noviembre 2011. Querétaro, Mex.

Dirección de PIN & Representante del SGC. (2011). Informe de resultados del Taller “Rediseñando el Sistema UTH”. Informe no publicado. Universidad Tecnológica de Huejotzingo. Puebla, Mex.

Uso de la metodología KI WO TSUKAU (preocuparse por...) para el aseguramiento de la mejora continua en la universidad tecnológica de Huejotzingo

José Ita, María de la llave y Ana Jiménez

J. Ita, M. de la Llave y A. Jiménez
Universidad Tecnológica de Huejotzingo, Real San Mateo, Santa Ana Xalmimilulco, Puebla
jose.deita@uth.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The present document is based on the experience of Technological University of Huejotzingo, that since 2012 started the implementation of Ki Wo Tsukau methodology “to take into consideration...” As part of its Quality System and with the objective of improve its competitiveness. Through this work the reader will appreciate the potential impact of Ki Wo Tsukau Methodology on the performance of all its processes, based on a cultural paradigm shift of the collaborators, the systematization of a model of continuous improvement in benefit of all the interested parts, As a result all these elements together, provide an effective management of organizational learning. At the same time, some strategies are suggested for the training and competence of the students and graduates from Technological Universities in dynamic cycles of improvements of Ki Wo Tsukau methodology, “to take into consideration...” That permits to promote and encourage student’s participation since their practices or stays, producing a significant impact in organizations, institutions or agencies in which they have influence.

22 Introducción

No sólo la existencia de Planes y Programas de Estudio de excelencia académica, garantizan servicios de calidad que satisfagan las expectativas que los estudiantes y sociedad en general esperan de una Institución de Educación Superior, es a través de la gestión efectiva de todos los procesos que la integran, como se logra una mejor certeza en los resultados esperados por todas las partes interesadas alrededor de una Universidad. Diferente a la generalidad de los casos, la Universidad Tecnológica de Huejotzingo (en adelante UTH) cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) impulsado por una fuerte motivación interna y un alto involucramiento del personal más allá del simple requisito de la certificación en un estándar como lo es ISO 9001. Después de un proceso de transición hacia la estabilidad institucional e inicio de un horizonte de resultados de reconocimiento por su buena calidad, en el año 2006 la UTH logró la certificación de su SGC en el estándar ISO 9001:2002 con vigencia al año 2009 y con una política clara de fomentar a través de la misma certificación una gestión efectiva de los procesos que con el tiempo generara las fuerzas impulsoras que caracterizaran y sustentaran la evolución de la Institución, como resultado de este primer periodo de certificación del SGC, se formalizaron y maduraron los procesos básicos de operación generando certidumbre en el uso del estándar ISO 9001, y se dio inicio a un proceso de diseño y desarrollo de mejores prácticas en la gestión de procesos, así como la generación de capital intelectual especialista que atendiera dicho proceso de mejora. Posteriormente para el periodo de certificación 2009 – 2012 se fortaleció la formación de personal especialista en gestión de sistemas certificando a un equipo de auditores líderes con registro internacional, quienes han sido responsables de impulsar y generar el proceso de mejora continua del SGC, y gracias a esto se logra una aproximación formal estable de resultados planeados, hecho que ubica al SGC en el nivel tres de madurez que plantea ISO 9004 Guía para el Éxito Sostenido (IMNC, 2012). Finalmente para el actual periodo de certificación 2012 – 2015, se tiene como objetivo principal la consolidación del SGC y la generación de un modelo de gestión de la calidad que empate a sus clientes –sus requisitos, necesidades y expectativas– con sus propios procesos.

Lo que requiere un sano ejercicio de medición, análisis y mejora imposible de llevar a cabo en ausencia de las herramientas y la gente apropiadas para tal propósito.

22.1 Método

Estudio del Contexto: En el año 2010 se llevó a cabo el ejercicio de la actualización de la planeación estratégica de la UTH por Indagación Appreciativa (IA), que es el conjunto de intervenciones dirigidas a buscar cooperativamente los factores que han determinado los picos de efectividad de una organización en algún aspecto (liderazgo, satisfacción de clientes, productividad, compromiso, etc.) – lo que debería preservarse- y anclar sobre ese “corazón positivo del sistema” el cambio hacia un mejor futuro. La IA origina un cambio en la organización a través de descubrir las fortalezas y capacidades medulares de la organización, con relación al proceso y dirección del cambio para desarrollar una visión con nuevas posibilidades y oportunidades, que permitan rediseñar la organización a partir de las imágenes del futuro preferido e implementar la nueva arquitectura organizacional y sostener el cambio. El proceso de IA llevado en la UTH permitió principalmente la identificación de las fuerzas impulsoras que han hecho a la universidad una de las mejores en su ámbito. La definición de una visión y misión que permite que el personal realmente asuma su responsabilidad y compromisos con la Universidad. Y que los interesados realmente asuman los procesos, proyectos y/o programas de los que son dueños. Asimismo el establecimiento de la visión de la universidad ayudo a definir claramente el rumbo a seguir para lograr los objetivos planteados en el Plan Integral de Desarrollo Educativo (PIDE), así como las estrategias a seguir para lograr los objetivos.

Asimismo en el periodo septiembre – diciembre 2012 y con el fin de atender las recomendaciones de auditores externos sobre una evolución en el desempeño de la Institución se llevaron a cabo los talleres de rediseñando el sistema UTH, mismos en los que se utilizaron herramientas de la Teoría para la solución de Problemas Inventivos (TRIZ por sus siglas en ruso), para el análisis y mejora que rompieran con los paradigmas de desempeño de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo. Las herramientas seleccionadas con el propósito de llevar a la UTH a un nuevo y más exigente nivel de desempeño fueron el Cuestionario de la Situación Innovadora (ISQ por sus siglas en inglés) y que consta de seis apartados que permiten al analista obtener la información completa sobre el sistema que se desea mejorar o crear. Las Ocho leyes de la Evolución de los Sistemas de Ingeniería, ocho afirmaciones que describen la forma en que los sistemas evolucionan hasta alcanzar su estado ideal. Los resultados derivados del desarrollo y aplicación de la metodología consistieron básicamente en establecer los lineamientos estratégicos que la UTH debe seguir para mejorar sustancialmente su nivel de desempeño. A partir de los talleres de Rediseñando el Sistema y la aplicación de las herramientas de TRIZ, se plateó un nuevo enfoque de visualizar a los clientes finales de la UTH, los productos que esperan de la Universidad y las características de calidad inherentes, aspectos que dieron pie a la consideración de elementos adicionales en la Misión y Visión de la Institución, así como las políticas hacia la calidad que se deben tener. Finalmente se propusieron seis nuevos objetivos de calidad, así como 26 indicadores alineados a un nuevo planteamiento de desempeño.

El uso de herramientas de innovación y metodologías no tradicionales para el desarrollo de la UTH ha sido más que necesario, imprescindible, sobre todo por el objetivo que se persigue de consolidarse como reconocida nacionalmente y conocida internacionalmente por su buena calidad, sin embargo no solo era necesaria la identificación de las fuerzas impulsoras que mueven a la Universidad, así como un nuevo nivel de desempeño a partir de la aplicación del ISQ; la herramienta de trabajo cotidiano para hacer posible la emigración de la UTH hacia la propuesta de este nuevo nivel de desempeño, requiere de un nivel pragmático y de efectividad de respuesta a estos nuevos objetivos. Dado lo anterior, en el mes de octubre 2012 se dio inicio a la implementación de la metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau® “Preocuparse por...” en la UTH como estrategia para hacer posible el cambio en el nivel de desempeño de la Institución a partir de la mejora continua de los procesos que integran al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau® “Preocuparse por...” es un modelo de aseguramiento de la mejora continua en el marco de los sistemas de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2008, desarrollado e implementado en la empresa YAKULT Puebla S.A. de C.V. como resultado de sus buenas prácticas de calidad y que le han traído como consecuencia el premio nacional de calidad en el año 2007, así como el Iberoamericano de calidad en 2009. A partir del año 2012, dicho modelo está siendo promovido por parte de sus autores para el desarrollo del estándar internacional correspondiente en la serie ISO 9000, en trabajos del comité 176 Gestión y Aseguramiento de la Calidad, por lo que el modelo ha sido presentado con buena aceptación en diversas sedes del mismo comité como China, Rusia y recientemente en Holanda. Por lo que actualmente se encuentra en proceso de desarrollo del estándar correspondiente por parte del mismo comité.

Sin embargo la UTH ha adoptado la estrategia de promover no solo en la gestión de los procesos de la Institución dicha metodología, sino hacer partícipe a los estudiantes de los Programas Educativos (PE) de tal metodología, por lo que se ha iniciado simultáneamente la formación y competencia de los estudiantes y egresados de Universidades Tecnológicas de los diferentes estados de la República Mexicana, en la metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...”, que permita fomentar y promover la participación de los estudiantes durante su estancia en Prácticas y/o Estadías y así lograr un impacto significativo en las organizaciones, instituciones o dependencias donde tengan injerencia.

22.2 Fundamento teórico: Ki Wo Tsukau

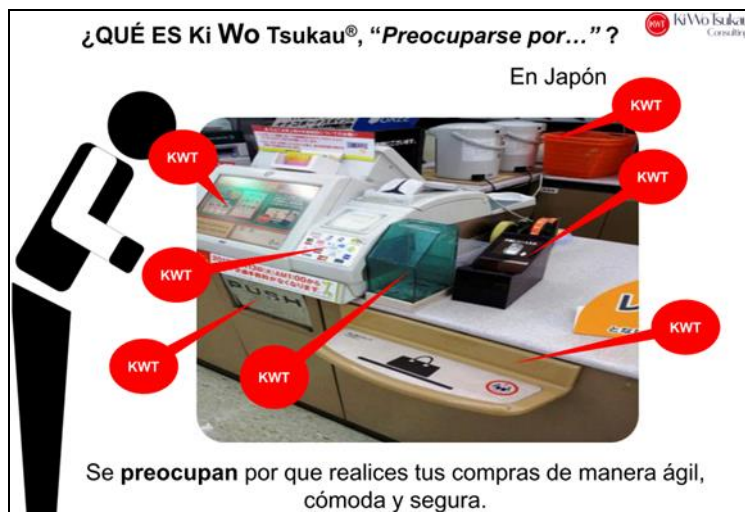
Aun cuando la metodología cuenta con un nombre en japonés, fue creada y desarrollada en México por la empresa Yakult de Puebla teniendo como base el modelo de sociedad de Japón y con las aportaciones del empresario MBA Alejandro Kasuga Sakai y el Dr. Aldo Humberto Verde Trujillo. Actualmente el modelo está siendo implementado y puesto a prueba en empresas y organizaciones mexicanas pioneras.

El modelo Ki Wo Tsukau "Preocuparse por" ha tenido un crecimiento dinámico derivado de la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en estándar Internacional ISO 9001. El término japonés "Ki Wo Tsukau" significa: Ki (Energía) Wo Tsukau (usar) el cual puede interpretarse como: "Preocuparse por".

El Ciclo dinámico de Mejora de procesos "Ki Wo Tsukau" se basa en la aplicación del enfoque a procesos y ciclo para la gestión PDCA (Plan, do, check, Act) del Dr. Demming, así como de una preocupación por los clientes internos y externos buscando la mejora de todos los procesos a través de la proactividad y el desempeño, tomando como base indicadores que no se fundamenten en la prevención de no conformidades sino en la búsqueda de la mejora continua de los procesos.

La figura 22 muestra un ejemplo de la aplicación del modelo en una tienda de conveniencia en Japón, en ella se pueden apreciar resultados de acciones orientadas a mejorar la satisfacción del cliente.

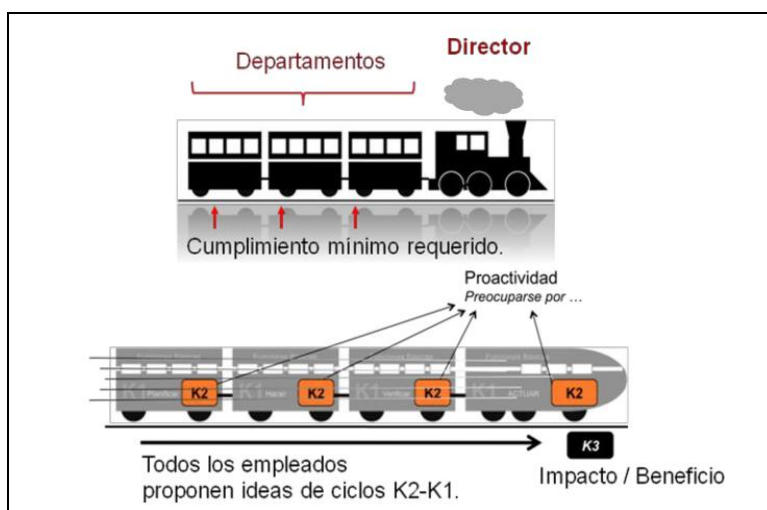
Figura 22 Ejemplo de acciones dirigidas a "preocuparse por...". Fuente: Kasuga y Verde, 2013



A diferencia de herramientas sofisticadas y complejas para la mejora continua que tradicionalmente se usan en las empresas y que sólo pueden ser aplicadas por una minoría de especialistas, el modelo Ki Wo Tsukau se basa en el involucramiento de todos los empleados para que no solo realicen las actividades para cumplir sus funciones básicas, sino que promueve la proactividad a través de la mejora del proceso buscando la satisfacción clientes internos y externos.

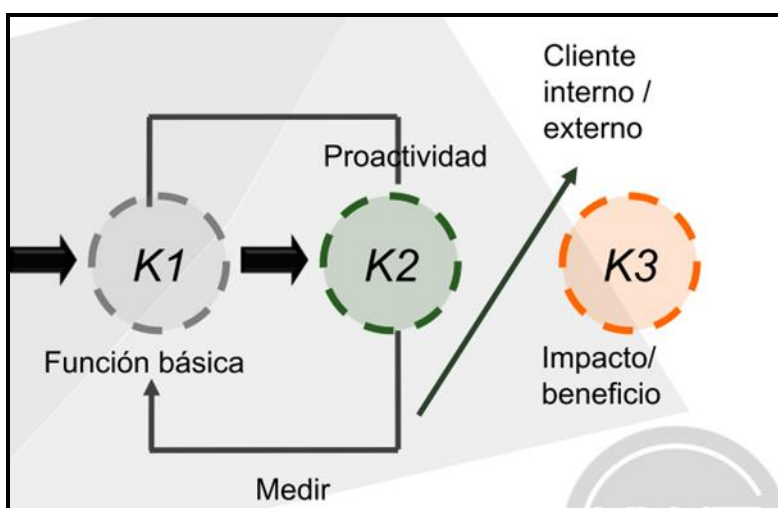
La figura 22.1 representa la diferencia entre un liderazgo y dirección por una sola persona al frente de una institución y la participación proactiva de todos los empleados de la misma, revolucionando así la potencia de la organización en su conjunto.

Figura 12.1 Contraste entre arrastre del líder y empuje del equipo. Fuente: Kasuga y Verde, 2013



De acuerdo con Kasuga y Verde (2013) “El modelo considera 3 variables: K1 son las funciones básicas que realiza un empleado. K2 es el nivel de proactividad y K3 es el impacto o beneficio en el K1 del empleado. De esta forma, el K2 es un ciclo continuo aplicado a K1 para obtener un K3 y mejorar el proceso del trabajador con miras a obtener un mejor producto o servicio para la satisfacción del cliente”.

Figura 22.2 Variables del modelo Ki Wo Tsukau® y su interrelación. Fuente: Kasuga y Verde, 2013



Proceso de Implementación de Ki Wo Tsukau en la UTH: En la UTH se inició la implementación del Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...” con la integración de un equipo de trabajo liderado por la rectoría de la Universidad a través del representante del SGC y titulares de área.

Así como equipo consultor de KWT Consulting como entidad establecida por los fundadores de la metodología MBA Alejandro Kasuga Sakai y el Dr. Aldo Humberto Verde Trujillo.

Tabla 22 Resumen descriptivo y de participantes por etapa de implementación de Ki Wo Tsukau en UTH. Fuente: RSGC UTH, 2013

Etapa de implementación	Descripción	Participan
Identificación del propósito	En esta etapa se plantean los motivos por los que se implementará la metodología, y el impacto que se busca que tenga en la Institución. Así mismo se plantean las posibilidades de éxito en la implementación de acuerdo a factores internos y externos tales como ambiente laboral, presupuesto, política educativa entre otros. Se formaliza la relación entre UTH y KWT Consulting con el fin de dejar claros los alcances sobre los derechos que se tendrán en las ideas (ciclos K2-K1) que se generen	Alta dirección y equipo líder de asesores internos y externos
Estructura y secuencia lógica	Se establece el comité Ki Wo Tsukau, integrado por el rector, titulares de área, y representante del SGC. Por otro lado se identifica la estructura para el trabajo considerando el número de empleados de la Institución, que para el caso de la UTH se conformó un comité, un grupo de analistas, y un grupo de auditores. Asimismo se plantea el plan de trabajo que se tendrá durante todo el proyecto de implementación.	Asesores externos y comité Ki Wo Tsukau
Capacitación en el modelo	Todo el personal que labora en la Institución debe ser capacitado iniciando con el comité Ki Wo Tsukau, posteriormente se capacita al personal de todas las áreas y niveles de la Universidad, seguido de esta capacitación se continúa con el personal analista que es quien apoyará en cada una de las áreas para el análisis y seguimiento de los ciclos K2-K1. El personal auditor debe ser capacitado en buenas prácticas de auditoría bajo el enfoque ki wo tsukau. Adicional debe haber una capacitación general sobre el manejo del software para la administración del sistema. Es importante comentar que desde la etapa de capacitación se da inicio a la generación de ideas y ciclos K2-K1.	Todo el personal
Generación de ideas	Esta es la etapa primordial ya que es cuando todo el personal debe cargar sus ideas en el sistema en línea y así activar la asignación para el seguimiento y evaluación de las mismas, dando inicio al proceso de mejora continua de una manera sistematizada en toda la Organización.	Personal de la UTH, Comité ki wo tsukau, personal analista y auditores.
Evaluación de resultados	Finalmente en la etapa de Evaluación se debe verificar el cumplimiento de los objetivos planteados sobre la implementación de la metodología y en caso de ser requerido tomar decisiones con base en la retroalimentación de la aplicación del modelo, pues lo principal es evaluar el impacto y si se lograron los propósitos que se determinaron desde un principio	Rectoría, Comité kiwotsukau.

En la Tabla 22 se describe el método general de implementación de la metodología en la UTH, sin embargo en ésta no se incluye la metodología de capacitación y certificación de docentes y alumnos puesto que aún se continúa en el proceso de certificación y aplicación de la metodología con la primera generación tanto de alumnos como de maestros.

22.3 Resultados

La aplicación de la metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...” en la UTH es un proceso que se encuentra en su etapa de primera aplicación y los resultados hasta ahora obtenidos se fundamentan en la generación de ideas de mejora por parte de todo el personal de la universidad. En la tabla 22.1 se muestra el desglose las ideas generadas a la fecha en una primera fase de aplicación del modelo en la UTH, cabe mencionar que estas ideas han sido generadas durante la capacitación de todo el personal y se ha iniciado el proceso de seguimiento y evaluación en el sistema en línea.

Tabla 22.1 Ideas de mejora generadas en el proceso de implementación del modelo Ki Wo Tsukau. Fuente: Comité KWT de la UTH, 2013

Grupos generadores de ideas	Ideas generadas
Comunidad Universitaria	378
Docentes en proceso de certificación	78
Alumnos en proceso de certificación	92
Comité Ki Wo Tsukau	36
Total	584

Más allá del número de ideas de mejora que se han generado en esta primera aplicación por parte de los grupos en que se ha dividido la organización del trabajo del sistema, el resultado más notorio ha sido la participación del personal y su apertura a un nuevo enfoque de la mejora continua, pues cada una de estas ideas parten del principio de cubrir primeramente su K1, es decir las funciones básicas de su puesto de trabajo, es claro que durante las primeras aplicaciones del modelo las ideas serán orientadas en este sentido de asegurar que se cumpla el K1 y una vez logrado esto, las siguientes aplicaciones de la metodología tendrán resultados en el proceso de mejora continua, hasta que a través de la maduración del modelo en el mediano plazo que se espera no sea mayor a 12 meses se inicie con la generación de un impacto significativo en el K3 correspondiente.

Finalmente con referencia a los resultados de la aplicación de la metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...”, la generación de ideas y el involucramiento de todo el personal se dejan abierta una fuerte expectativa de éxito de aplicación del modelo y que éste cumpla con el propósito para el que fue considerado de ser la herramienta que asegure la mejora continua de los procesos y que en el corto tiempo impulse a la universidad a romper su paradigma de desempeño.

22.4 Discusión

Aun cuando se han cubierto casi todas las etapas de implementación del modelo, Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...” aún no se tienen resultados sobre indicadores duros de desempeño de la UTH, sin embargo por los avances logrados, promete ser la herramienta adecuada para la realización y cumplimiento de la propuesta estratégica para los próximos años en la UTH y que a través de la misma se iniciaría la etapa de consolidación de la Universidad. Sin embargo es necesario recordar que la metodología Ki wo Tsukau aun es una herramienta que está siendo probada en instituciones y empresas que han tomado la decisión de correr los riesgos inherentes pero que de acuerdo a su estatus de buenas prácticas de calidad solo cuentan con la posibilidad de abrirse a cosas nuevas con el fin de no solo ser los pioneros sino también quienes den los primeros pasos y sean parte del cambio venidero. También es cierto que una vez que se genere el estándar internacional de aplicación por parte del comité 176 de ISO, la herramienta podría presentar adecuaciones y también estaría pendiente la aceptación y el éxito o fracaso en su aplicación mundial, sin embargo lo que sí es cierto es que en el caso UTH ha iniciado con una muy buena aceptación y utilización en todos los ámbitos de operación de la Universidad.

22.5 Conclusiones

Sin duda cuando una organización se ha distinguido por su efectividad en los resultados y superación de estándares establecidos para el giro en que se desempeña, corre el riesgo de estancarse en una zona de confort muchas veces imperceptible, tal es el caso de la UTH que en la búsqueda de no cometer tal error, ha decidido sin poner en riesgo la consistencia en sus funciones básicas, arriesgarse por ir en la búsqueda de nuevas herramientas de trabajo que le ayuden a ya no solo ser la mejor bajo los estándares actuales de desempeño, sino ser una Institución que marque la diferencia y los nuevos paradigmas del modelo de Universidades Tecnológicas. Y el caso de la metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...” es un caso más como algunos anteriores que han dado muy buenos resultados, y que por lo obtenido a la fecha, la certidumbre de ser el modelo de aseguramiento de la calidad que la Universidad requiere por los tiempos que vive, cada vez es mayor.

22.6 Referencias

IMNC. 2012. ISO 9004:2009 Gestión para el Éxito Sostenido, un Enfoque de Gestión de la Calidad. México.

Kasuga Sakai A. y Verde Trujillo A. 2013. Material de trabajo para docentes KWT “Introducción a la metodología Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...”. México.

Kasuga Sakai A. y Verde Trujillo A. 2013. Manual del curso “Ciclo Dinámico de Mejoras Ki Wo Tsukau®, “Preocuparse por...” perfil: Alumno. México.

Violencia de género en la educación superior de la Universidad Autónoma de Guerrero en Acapulco

Yolanda Cortés

Y. Cortés

Universidad autónoma de Guerrero, General Plutarco Elías Calles, Terrenos de Rectoría, Chilpancingo de Los Bravo, Guerrero, Unidad académica de psicología
emcody@live.com.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This research was raised: What is the dimension of gender violence in the students from the top level of the Universidad Autónoma de Guerrero in Acapulco? In the sample of 455 female students the 18.5 % reported that it has been forced to have sex by their peers, teachers, managers, and unknown; the 59.9 % points out that he has lived situations of gender violence related to harassment and sexual harassment, received on the part of a master a 37.10 %, of an unknown a 16.30 % and a classmate a 16.10 %.A 79% report know little or nothing the international laws, national and state on gender equity, and about the women's right to live a life free of violence. A little more than half do not know what to do to deal with a situation of gender violence.The University does not apply measures for the prevention, care and follow up on cases of harassment, sexual harassment and any form of gender violence that's why it needs mechanisms for the prevention, punishment and eradication of violence experienced by the girls, hence the urgency of diagnostics, protocols and mechanisms of attention in the matter, as well as comply with the recommendations of the CEDAW.

23 Introducción

Violencia de género en el nivel superior de la Universidad Autónoma de Guerrero, Acapulco, (Cortés, Y. Guevara, M. Antúnez, G. 2013) es el resultado de una investigación elaborada por el CA Psicología Clínica, con LGAC: La psicología Clínica desde la perspectiva de Género en la Prevención y Tratamiento de la Violencia de Género. Fue desarrollada del 2010 al 2012 en el marco del 50 aniversario de la UAGro y financiado por la misma.Nuestro propósito fue realizar este estudio para conocer la dimensión de la Violencia de Género en las estudiantes del Nivel Superior de la Universidad Autónoma de Guerrero en Acapulco, contribuir en la prevención, atención y solución de esta problemática en las Unidades Académicas del Nivel Superior de la UAGro. De tal manera que el objetivo general es: ¿Cuál es la dimensión de la Violencia de Género en las estudiantes del Nivel Superior de la Universidad Autónoma de Guerrero en Acapulco? Del objetivo general se derivaron las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son las expresiones de formas que registra la violencia de género en las estudiantes del Nivel Superior?
2. ¿Qué situaciones de Violencia de Género se presentan en las estudiantes del Nivel Superior?
3. ¿Cuáles son las diferentes maneras de reacción a la Violencia de Género en las estudiantes de las Unidades Académicas del Nivel Superior?
4. ¿Qué medidas de prevención, atención y sanción en relación a la Violencia de género aplican las Unidades Académicas del Nivel Superior que ayudan a la disminución de la violencia de género en sus espacios universitarios?

5. ¿Cuáles son las propuestas de las estudiantes del Nivel Superior de medidas a implementar, dirigidas a prevenir, resolver y eliminar la violencia de género en la UAGro?

Este estudio aborda un tema tan controversial como el de la violencia de género, dado los condicionamientos sociales y culturales dominantes que recrean cotidianamente las relaciones de poder entre hombres y mujeres, expresa una estrategia para la demanda de equidad de género y el reclamo de medidas afirmativas que garanticen estatus institucional. El trabajo contiene una sistemática búsqueda de información apoyada en métodos cuantitativos, abarcando una serie de variables que van de enunciados simples a los más complejos, necesarios para comprender la dimensión real de la violencia de género en la universidad, tal como se plantea en el objetivo general de la investigación. El tema se inserta, en un primer momento, a nivel internacional y luego nacional con la intención de mostrar cómo en México, a través de sus instituciones especializadas, se trabaja para cumplir y desarrollar políticas públicas que prevengan, atiendan y sancionen la violencia de género. En este contexto hay un reconocimiento al rol que han desempeñado los movimientos sociales como el feminista, de derechos humanos y el feminismo académico a través de los estudios de género para realzar esta problemática y sacarla del ámbito privado y de lo 'natural' en las Instituciones de Educación Superior. Además se presentan las reflexiones de numerosas autoras anglosajonas, ibéricas y mexicanas sobre las actitudes de no reconocimiento o conocimiento que se tiene de la violencia de género, es decir, concuerdan en demostrar que el estudiantado no percibe actitudes y creencias agresivas como violencia, esto ocasiona normalización de las mismas y pocas denuncias. La causa de estos procesos, de acuerdo a las teóricas feministas, deriva de la hegemonía de estereotipos sexuales que naturalizan esas acciones. La idea central del trabajo es mostrar que la universidad es un espacio donde se ocasionan agresiones contra las mujeres como acoso y hostigamiento sexual, frente a los cuales las actitudes preponderantes de la comunidad universitaria es la tendencia a normalizar esos hechos. Esta situación expresa la deficiente información que el estudiantado recibe sobre la temática de la violencia de género, su significado y efectos. El procesamiento de los datos confirma este planteamiento y muestra un entramado social donde el estudiantado y las estudiantes en particular, mayoritariamente objeto de esta problemática, muestran ignorancia acerca de las motivaciones e impacto de las agresiones, mientras que, por otra parte, la institución no aporta conocimiento sobre el asunto, ni se incorpora en los contenidos de los programas de estudio o en las actividades de vinculación con los sectores sociales. Es un estudio crítico sobre las relaciones sociales al interior de la universidad, basada en datos objetivos que denuncian los abusos de poder por parte de cierto sector del profesorado y de los estudiantes hacia la población estudiantil femenina, quienes son afectadas física, emocional y psicológicamente sin recibir ninguna atención médica, psicológica, ni asesoría jurídica. El contenido crítico del libro no se limita solo a la denuncia sino que nuestras expectativas van más allá, tenemos como propósito, que frente a los resultados del estudio, la administración actual de la Universidad Autónoma de Guerrero genere acciones para la prevención, atención y erradicación de la violencia de género en los espacios de las diferentes unidades académicas que la integran. Partimos de la definición dada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1993) en su Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, en su artículo 2, inciso b señala como forma de violencia contra la mujer:

b) La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada.³

A partir de esta definición que plantea la violencia de género como problema público, y no únicamente establecido a la esfera de lo íntimo o lo privado. Por violencia de género en las universidades se considera: “cualquier tipo de violencia física, sexual y psicológica perpetrada contra las mujeres en función de su género y que se presenta al interior de la comunidad universitaria, tanto dentro, como fuera del espacio físico de la universidad. Asimismo, por comunidad universitaria se comprende a todos los miembros de esta institución como estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios”. (Mendoza, M. 2011, p. 35). La Universidad Autónoma de Guerrero, igualmente que muchas instituciones educativas Nacionales e Internacionales ha pasado por un proceso de feminización en su matrícula, de tal modo, que actualmente cuenta con una población estudiantil en los diferentes niveles educativos (periodo escolar, 2011-2012) de 66,791. 36,204 son mujeres y corresponde al 54% y 30,587 hombres, que corresponde a un 46%.

23.1 Método

La investigación consistió en un estudio cuantitativo, a través de una encuesta aplicada a estudiantes mujeres de las diferentes Unidades Académicas del Nivel Superior de la UAGro en Acapulco, y en una revisión documental sobre el tema. Los métodos utilizados son: método analítico sintético en el planteamiento del objetivo y preguntas de investigación, método de análisis matemático en el estudio de las encuestas y el método histórico lógico en la elaboración del marco teórico. Se diseñó y aplicó una encuesta, apoyada en las que ya se están realizando a nivel nacional e internacional, que denominamos: Encuesta de la dinámica de las relaciones de género en mujeres estudiantes de Nivel Superior en la UAGro Acapulco, que está compuesta por 83 preguntas que se distribuyen en 5 bloques temáticos, concernientes a las preguntas de investigación. Se aplicaron 455 cuestionarios distribuidas en las 16 Unidades académicas, tomando una muestra del 10% de cada grupo académico.

23.2 Resultados

En relación a las preguntas de investigación: ¿Cuáles son las expresiones de formas que registra la violencia de género en las estudiantes del Nivel Superior? ¿Qué situaciones de Violencia de Género se presentan en las estudiantes del Nivel Superior? Y ¿Cómo son las distintas formas de reacción a la Violencia de Género en las estudiantes de las Unidades Académicas del Nivel Superior?

³ ONU. (1993) p. 2

Pese a que el 20.7% responde que si conoce alguna situación de violencia de género, de las que un 100% está recibiendo violencia psicológica, un 44.1% acoso y/o hostigamiento sexual y el 16% agresiones físicas. Siendo los agresores más frecuentes de la violencia contra las estudiantes: los compañeros de salón (29.7%), seguidos de los maestros (16.3%) y de la pareja (14.9%) de la UAGro. Inclusive que un 20% de las estudiantes dicen que han presenciado algún tipo de violencia de género. Que a primera opinión más de las tres cuartas partes de las mujeres encuestadas aseguran que no han vivido alguna situación de violencia en su unidad académica, mientras un 8.8% reporta que sí.

No obstante, al preguntarles por aspectos concretos que de acuerdo a lo que la comunidad científica internacional identifica como violencia de género, este 8.8% alcanza un 114.3%: un 95.8% está viviendo violencia psicológica y un 18.5% violencia sexual. Respecto a esto último:

1. El 6.8% han sido obligadas a tener relaciones sexuales bajo presión de compañeros, maestros o directivos de sus unidades.
2. Un 6.6% han mantenido relaciones sexuales bajo la presión de su pareja de la UAGro.
3. Mientras que un 5.1% han sostenido relaciones sexuales bajo la presión de un desconocido en la UAGro.

Por otro lado, resalta que dos terceras partes de las mujeres estudiantes ha experimentado algún tipo de hostigamiento y/o acoso sexual, verbal o no verbal, dentro o cerca de la UAGro. Las situaciones, que obtienen porcentajes más altos, abarcan desde mostrar imágenes de tipo sexual, recibir llamadas telefónicas, mensajes, correos con comentarios de tipo sexual, manoseos, hasta presiones para tener relaciones sexuales a cambio de calificaciones; con porcentajes más bajos, escenarios como exhibición de genitales, presiones y amenazas para acceder a propuestas sexuales y violaciones. Los contextos de violencia de género referidos como hostigamiento y acoso sexual indicadas por estudiantes mujeres las han recibido en su gran mayoría por parte de un maestro (37.10%), por un desconocido (16.30%) y/o un compañero de escuela (16.10%). Cabe indicar que los directivos alcanzan un porcentaje muy bajo y el personal administrativo y/o intendencia un valor insignificante. Existe una baja percepción del hostigamiento y acoso sexual como un acto violento, sin embargo, son formas de violencia contra las mujeres. Hay un mecanismo de sometimiento y superioridad hacia las mujeres rutinariamente en el espacio universitario, de parte de la población masculina, que están vinculadas porque son expresiones de la costumbre de los hombres de controlar a las mujeres mediante la fuerza, la coerción, el abuso o el silencio. Coexiste una relación constante entre actitudes, creencias e índices de conductas sexuales hostiles que manifiestan los hombres contra las mujeres. Es decir, algunos hombres exhiben una misoginia continua que incluye comportamientos de acoso y agresión sexual. (Reilly, M.E. et al. 1992, citado por Valls, et. al. 2006-2008).

Un poco más de la mitad de la población universitaria del nivel superior reconoce no saber que hacer frente a una situación de violencia de género y por resultado no toma medidas para prevenirla y mucho menos para afrontarla. Pero las que describen saber que hacer al respecto, que son un 33.40%, en realidad no cuentan con un programa, recursos, formación que les permita oponerse y/o salir de la situación de violencia de género. De tal manera que consideramos que el 90% de la población universitaria realmente no está capacitada sobre aspectos de prevención y atención de la violencia de género. Varias investigaciones defienden que la propia estructura universitaria, jerárquica y masculinizada favorece el silenciamiento del problema por parte de las afectadas que no tienen herramientas necesarias para afrontar mediante la denuncia a toda la estructura de poder. (B. Wright L. Weiner, 1990; Graurerholz et al. 1999 citados por Mendoza, 2011).

De acuerdo a esta investigación las estudiantes que acuden a las autoridades a presentar la queja son muy pocas. Entre las causas por lo que no hacen nada, ante los contextos de violencia de género en su gran mayoría es por las amenazas que reciben o por miedo a represalias que se acerca al 50%.

En relación a las consecuencias como resultado de la violencia de género, cerca de la mitad reconoce verse afectada en la salud mental y física, pero más en la primera. Un porcentaje muy bajo ha recibido atención médica o psicológica, además muy pocas acuden al IMSS o el servicio médico universitario. Esto nos señala que solas solucionan las consecuencias de la violencia de género a la que están expuestas, además de que las niegan o reprimen. Sobresale que al recibir el servicio de atención en las instituciones de salud pocas reportan que al ser entrevistada respecto a los sucesos y/o golpes se haya profundizado, así como no se les orienta para denunciar al ministerio público y/o las autoridades de la UAGro. Por lo menos al parecer la atención en cuanto al trato es buena.

Es significativo que muy pocas acuden a las autoridades (dirección, consejo de unidad o universitario) de la universidad a solicitar ayuda y seguramente a ningún otro lugar.

Respecto a la pregunta del estudio:

¿Qué medidas de prevención, atención y sanción en relación a la Violencia de género aplican las Unidades Académicas del Nivel Superior que ayudan a la disminución de la violencia de género en sus espacios universitarios?

Los resultados nos dejan ver una ausencia de contenidos sobre violencia de género en el currículo de un número importante de Planes y Programas de Estudio de las diversas licenciaturas de la UAGro en Acapulco, no se están adecuando a las exigencias derivadas del marco de protección para la igualdad y no violencia contra las mujeres. Por los índices de violencia tan altos a las que están siendo vulnerables las estudiantes les convendría saber qué es la violencia de género, conocer cuáles son sus derechos, que medidas hay que tomar, entre otros aspectos, esto lo podrían obtener mediante el contenido de muchas asignaturas de licenciaturas.

Diversos estudios indican que cuando existen asignaturas que abordan contenidos de género y de violencia de género los estudiantes y discípulas expresan una actitud hacia el género más equitativa y se perciben capacitados para trabajar la problemática, mientras que los estudiantes que carecen de esta formación tienen una mayor disposición a creencias y actitudes relacionadas con la violencia de género. (Bolaños 2003-2005; Ferrer 2006, citados por Mendoza, ob. cit). Un poco más de la mitad de las estudiantes universitarias no ha presenciado eventos que se promuevan por su Unidad Académica o la UAGro donde se haya abordado el tema de la violencia de género, e indican que tampoco se realizan campañas de sensibilización en este tema; un 35% menciona que entre una y escasas ocasiones si se han efectuado, apenas un 4% refiere que en muchas ocasiones se dan este tipo de actividades. Nos atrevemos a decir que el 95% de la población universitaria femenina no está recibiendo información sistematizada y constante sobre el tema de la violencia de género, en otras palabras la UAGro en Acapulco no está aportando a su comunidad estudiantil conocimientos que favorezcan la prevención y atención de este tema. Un 90% de la población universitaria femenina del nivel superior no conoce, no sabe, o nos indica que no hay en su Unidad Académica alguna persona que de atención a las estudiantes que viven violencia de género. Solo un 6% si cuenta con esto. Las estudiantes encuestadas dijeron que: la Universidad no cuenta con una línea telefónica donde las alumnas que viven violencia de género se comuniquen para obtener algún tipo de atención u orientación, también expresan que las Unidades Académicas no tienen un espacio destinado a la prevención y atención de la violencia de género y afirman que la UAGro no posee un espacio especializado para la atención de la violencia de género, donde se de atención psicológica, médica y de seguimiento a las quejas y denuncias por esta índole.

En la UAGro no hay un formato o procedimiento para actuar en caso de violencia de género o la gran mayoría de las estudiantes lo ignora.

De acuerdo a la opinión de las estudiantes la UAGro no efectúa (un poco más de la mayoría no sabe o desconoce) campañas de prevención, atención de la violencia de género y no efectúa sanciones contra los ejecutores. Con respecto a si la UAGro tiene un formato de investigación confidencial, o ruta de denuncia formal e informal para levantar quejas de hostigamiento y acoso a la mujer, la gran mayoría de las estudiantes lo desconoce, o expresa que no existe. Un número importante de estudiantes femeninas creen que en la UAGro cuando una alumna presenta una queja formal concernida a violencia de género contra un trabajador no se conserva la confidencialidad, ni se le protege. Un 90% de las estudiantes suponen que en la Ley de la UAGro no existe o lo ignora un artículo que sancione violencia de género y piensan que no se integra en el Plan de desarrollo Institucional actividades concernidas con equidad de género. La gran mayoría de las estudiantes cree que en la UAGro no existen políticas para aplicar medidas de prevención y tratamiento con respecto a la violencia de género. El hecho de que no existan políticas institucionales sobre acoso, abuso, agresión sexual u otro tipo de violencia de género, que residen desde la aplicación de medidas disciplinarias hasta la creación de servicios de atención y desarrollo de actividades de prevención, hace que se terminen aceptando, normalizando o “tolerando”, potenciando el silencio y miedo a la denuncia y que se perciba que no sirve de nada realizar una denuncia formal en la universidad cuando se vive una situación así.

Algunas barreras estimadas en que se desarrollen estas políticas por parte de las universidades es el no reconocimiento de que se dan contextos de violencia de género ellas. Esto fortalece el mantenimiento del silencio y la ocultación cuando se produce algún caso.

De esta forma, por parte de la institución se genera un clima de permisividad e impunidad para aquellas personas que apelan a su condición de poder para ejercer algún tipo de violencia de género. (Valls, 2009).

Hay necesidad de que exista en la UAGro una política institucional sobre acoso y hostigamiento sexual que no únicamente defina las medidas y los protocolos a seguir, sino que también colabore a establecer un clima de *tolerancia cero* y así romper el silencio. La gran mayoría de las estudiantes no está informada o cree que en la UAGro no existen políticas sobre equidad de género, solo un 15% que sí.

Esta institución hay programas y medidas que se realizan desde la Coordinación de Asuntos de Género como talleres, campañas, diplomados etc. que se efectúan esencialmente en Chilpancingo y a veces se aplican en Acapulco pero no en todas las Unidades Académicas. La Comisión Universitaria para la Transversalización del Enfoque de género, CUTEGGro, construyó una Ruta para la incorporación de la Perspectiva de Género en la UAGro aprobada por el Consejo Universitario en el 2012 (CUTEGGro, 2013) y en los resolutivos finales del IV Congreso General Universitario, de ese mismo año, se contiene como tema transversal la Incorporación del Enfoque de Género. Una mayoría desconoce o afirma (88%) que la UAGro no cuenta con una Coordinación de Asuntos de Género, solo un 6% sabe que si existe. Cabe señalar que el 10 de marzo de 2009 por acuerdo del H. Consejo Universitario fue creada, dentro de la estructura de la administración central, la *Coordinación de Asuntos de Género* de la UAGro. Un buen número (83%) cree que en la UAGro no hay una defensoría de los derechos de universitarios, solo un 12% tiene conocimiento que si la hay. Casi una totalidad desconoce de la existencia de la Comisión para la Transversalización del Enfoque de Género de la UAGro, solo un 5% sabe de ella, cabe señalar que el Consejo Universitario en el 2011 nombró la Comisión Universitaria para la Transversalización del Enfoque de Género (CUTEGGro) con la intención de incorporar la perspectiva de género en la Universidad Autónoma de Guerrero. Con respecto a si las sanciones aplicadas en la UAGro en tiempo en forma a los que generen violencia de género, intervengan en la reducción de los índices de violencia: un 21% considera que sí, un 36% no lo sabe y un 32% opina que no. El conocimiento de la gran mayoría de la población universitaria del Nivel Superior con respecto a leyes internacionales, nacionales y estatales sobre equidad de género y el derecho que tienen las mujeres a una vida sin violencia es muy restringido y un buen número no sabe nada de ellas. Pocas suponen que tienen una preparación amplia y o que si las conocen. La educación superior tiene como finalidad formar jóvenes profesionales en distintas áreas de conocimiento, es donde los universitarios adquieren elementos teórico metodológicos y prácticos para el ejercicio de su carrera, pero, esta investigación da cuenta de la falta existente desde los planes y programas de estudio.

De casi todas las licenciaturas, hasta en las mismas leyes y estatutos de aspectos propios de la prevención y atención de la violencia de género, a pesar de que el Modelo Educativo y Académico de la UAGro, aprobado por el Consejo Universitario en marzo de 2004, plantea los siguientes contenidos transversales: los derechos humanos, género, multiculturalidad, diversidad, pluralidad, equidad, libertad, pobreza.

En relación a la pregunta de investigación:

¿Cuáles son las propuestas de las estudiantes del Nivel Superior de medidas a implementar, dirigidas a prevenir, resolver y eliminar la violencia de género en la UAGro? Para que denuncien las alumnas que viven violencia de género se necesita que conozcan e identifiquen los actos de violencia y el reconocimiento del derecho a vivir sin violencia, lo que nos muestra la importancia de la necesidad de la difusión, sensibilización y capacitación de estos temas en la población estudiantil. La recomendación consiste en impulsar medidas en las Unidades Académicas que visibilicen y difundan la violencia de género como inadmisibles. Hacer más esfuerzos en analizar por qué muchas víctimas de violencia de género en la universidad no dicen la situación sufrida, para orientar sobre cómo se pueden establecer redes que apoyen a las víctimas. El servicio psicológico, la asesoría jurídica, los teléfonos de emergencia y urgencia, como el servicio médico, cursos y talleres de sensibilización son servicios fundamentales por ofrecer de parte de la UAGro a las estudiantes que viven violencia de género.

La efectividad de programas de prevención en el aula mediante la implementación de talleres ha demostrado resultados en términos de disminución de actitudes y concepciones que solapan o incitan a la violencia de género y aumenta la probabilidad de buscar ayuda cuando se ha experimentado una agresión. (Mendoza, ob. cit.). La educación una herramienta clave para la prevención y erradicación de este problema, esencial para cambiar las actitudes y las conductas que llevan a perpetuar el sexismo y la violencia de género de generación en generación. El tratamiento psicológico a los agresores ayuda a disminuir la violencia de género. Las medidas más eficaces para que la UAGro intervenga en la solución de la violencia de Género opinan las estudiantes que: integre en sus leyes políticas contra el acoso, el hostigamiento sexual y la discriminación; los maestros traten el tema y muestren una postura comprometida; implementar medidas que promuevan la igualdad entre hombres y mujeres; realizar actividades extracurriculares, de sensibilización y prevención en la UAGro (debates, mesas redondas, congresos, conferencias); realizar eventos como: Día internacional de la no violencia contra la mujer. Necesidad que la UAGro integre en sus leyes políticas contra el acoso, el hostigamiento sexual y la discriminación involucra una política institucional que no solo defina las medidas y los protocolos a seguir cuando se presente un hecho, sino que también auxilie en instituir un clima de tolerancia cero y a romper el silencio ante cualquier situación de acoso, abuso o agresión sexual u otro tipo de violencia de género que se dé en la universidad. Recurrir a medidas de prevención que contribuyan a crear un ambiente en el cual el hostigamiento sexual y el acoso sea claramente inaceptable, requiere trabajar los anclajes culturales y enfrentar las falsas ideas y los estereotipos que se tienen sobre el género, que son los que desencadenan las conductas problemáticas. La universidad tiene la responsabilidad de integrar esas políticas.

Que maestros traten el tema y muestren una postura comprometida, a través de la transversalización de la perspectiva de género en la UAGro realizar cursos de formación de género dirigidos a docentes, de esta forma se logra que los maestros incorporen esa dimensión en los contenidos académicos de sus asignaturas, pero también, la usen a nivel práctico en su forma de relacionarse e interactuar con la población estudiantil y el resto de la comunidad universitaria. El profesorado es una figura clave para la prevención y la detección precoz de la violencia de género en el ámbito universitario, por lo que es necesario que sean capaces de educar en prevención. Implementar medidas que promuevan la igualdad entre hombres y mujeres: involucra que el principio de equidad de género se constituya dentro de la legislación y quede incorporada la perspectiva de género, y así transversalizar. Marca que se fomente un lenguaje institucional, no sexista, que privilegie el uso de términos neutros. Generar una política institucional que en el mediano plazo legitime la participación equitativa de los géneros en los diversos ámbitos académicos. Procesos de formación y sensibilización en equidad de género a académicos, directivos, estudiantes y administrativos como talleres y cursos, donde participen ambos sexos. Impulsar un código de ética con perspectiva de género que sensibilice y comprima el ambiente hostil en los distintos ámbitos de la comunidad universitaria. Contrariamente a que en la universidad se presenta ya el fenómeno de la feminización de la matrícula, eso no implica que se viva la igualdad de género. Realizar actividades extracurriculares, de sensibilización y prevención en la UAGro (debates, mesas redondas, congresos, conferencias). Talleres de sensibilización de género, campañas de sensibilización de género, conferencias o grupos de discusión dadas por profesionales de la psicología, derecho, sociología para que todos estén al tanto de qué es la violencia de género, su problemática y las relaciones de poder que generan dependencia y dominación. Facilitar herramientas para denunciarla, factores que la favorecen, cómo intervienen el rol de género y las expectativas en la socialización y en las relaciones de pareja, las diferentes actitudes culturales respecto a la socialización y cómo actuar ante ella.

Realizar eventos como: Día internacional de la no violencia contra la mujer Institucionalizar este evento en la UAGro, que en todas las Unidades Académicas se realicen talleres, conferencias, mesas redondas, campañas, conciertos exposiciones, de tal forma que toda la comunidad universitaria cuente con distintos materiales para trabajar la prevención como películas, libros, canciones y guías. Las disposiciones más apropiadas para que la UAGro rompa el silencio y termine con las situaciones de violencia de género en sus espacios universitarios que logran los más altos porcentajes son: realizar campañas de prevención, atención y sanción para la erradicación del acoso sexual y el hostigamiento, que la UAGro formalice su rechazo, se defina como un espacio que no tolera la violencia, que se difunda como cultura institucional y se requiere una política institucional sencilla y eficiente para erradicar el problema. Como estrategias de difusión y comunicación más eficaces en la prevención, atención y erradicación, más que trípticos y postales, publicaciones en revistas y periódicos, mantas y espectaculares, portada y contraportadas de revistas, volantes, foros e internet los que alcanzan un porcentaje más elevado son: información en el facebook, carteles y folletos, spot en radio y televisión y sobre todo: información en página web de la UAGro y una guía de prevención y atención de la violencia de género.

La gran mayoría de las estudiantes piensan con relación a un espacio que atienda los casos que se den de la comunidad universitaria: una Oficina Integral que brinde asesoría legal, apoyo psicológico y servicio médico en cada Unidad Académica. En esta Oficina Integral deben participar personal directivo, estudiantes maestros con perspectiva de género y preferentemente personal exclusivo para este tipo de actividades y estar incluidos ambos sexos. Estas personas deben estar reconocidas por la UAGro y contar con una formación sobre identificación de situaciones de violencia de género, causas, programas y recursos. Con relación a los procedimientos de denuncia: asegurar la confidencialidad de la denunciante y respetarlo para su seguridad, así como protocolos a seguir (normas y sanciones claras, para poder denunciar, aplicación de la ley cuando sea necesario) y procedimientos formales e informales. El 64.4% juzga que las Redes Sociales Solidarias, juegan un papel determinante de apoyo en la recuperación de las mujeres que viven o han vivido violencia de género. Las acciones de prevención y apoyo a las víctimas conviene estar orientadas en el hecho de que es más frecuente que estas situaciones sean expresadas a amigos/as y compañeros/as de estudios. Consiguientemente, se ha de contar con el estudiantado como aliado para organizar espacios de apoyo, asistencia y solidaridad con las víctimas. (Banyard, V.L., et al. 2005; Grauerholz, L. et al, 1999, citados por Valls, 2006-2008). Más de las tres cuartas parte de las estudiantes dicen que necesario crear: una Red de Representantes de la comunidad sensibilizados en la temática de género que formen parte de una política contra la violencia de género en cada Unidad Académica, así como instituir Redes de enlaces y/o Comisiones de Género en el Consejo de Unidad de cada Unidad Académica, un Programa de Redes de “Tutores y Mentoras con Misión y Visión de Género” y que la UAGro inicie un Programa de Tutorías en Red para trabajar la Visión de Género con los diferentes sectores de la comunidad universitaria.

23.3 Discusión y conclusiones

Los Aportes de la investigación a la construcción del conocimiento son: Visibilizar la violencia de género que acontece en la Universidad y desmitificar que es un lugar sólo para la producción de saber y conocimiento y que su fin es la educación. En este estudio comprobamos que la Universidad está fracasando en la Educación de Derechos Humanos en un número muy importante de sus licenciaturas. No tiene mecanismos y/o medidas para la prevención, atención y el seguimiento de los casos de hostigamiento, acoso sexual y ningún tipo de violencia de género en la Educación Superior. Tampoco aplica medidas de prevención, atención y sanción en casos de violencia de género. La Universidad se convierte así en cómplice silencioso del abuso y violencia de género. De acuerdo con el Informe de Sociedad Civil desde una perspectiva de género con motivo del segundo Examen Periódico Universal del Estado Mexicano (2013) la violencia de género contra las mujeres en los espacios escolares es un fenómeno que crece y se reproduce en los centros educativos de todos los niveles. En específico en la educación media y superior se necesita de mecanismos de prevención, sanción o erradicación de la violencia vivida por las jóvenes, de ahí la urgencia de diagnósticos, protocolos y mecanismos de atención en la materia, así como de cumplir con las recomendaciones de la CEDAW en la materia.

23.4 Referencias

Comisión General Comisión General de Reforma Universitaria, Modelo Educativo y Académico de la UAG 2004, en Gaceta Universitaria, año 6 No. 12, febrero de 2005.

Cortés, Y. Guevara, M. Antúnez, G. (2013) Violencia de Género en el Nivel Superior de la UAGro. Ed. Académica Española.

<https://www.eae-publishing.com/catalog/details//store/es/book/978-3-659-07619-0/violencia-de-g%C3%A9nero-en-el-nivel-superior-de-la-uagro>

CUTEGGro (2013) Ruta para la Transversalización del enfoque de género. Comisión Universitaria para la Transversalización del Enfoque de Género. Cuaderno 2, Colección UAGro: Hacia una cultura Institucional con Perspectiva de género.

Informe de Sociedad Civil desde una perspectiva de género con motivo del segundo Examen Periódico Universal del Estado Mexicano (2013)

http://www.cifedhop.org/epuupr.org/sites/default/files/CUDH_UNAM_conjunta_Epu_Mexico_2013.pdf

IV Congreso General Universitario/Documentos orientadores y resolutivos. (2012) Gaceta Universitaria. Órgano informativo del Honorable Consejo Universitario. Año 13. No.44. Universidad Autónoma de Guerrero.

Mendoza, Morteo (2011) Prevención de la violencia de género en las universidades: características de la buenas prácticas dialógicas. [en línea]. Tesis de doctorado en sociología. Universidad de Barcelona. Disponible en: http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/31791/02.MMM_ANEXOS.pdf;jsessionid=7BE8FCC307C4BC445EA98F3806A40BF1.tdx2?sequence=2 [consultado 20 enero 2012]

ONU (1993). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución de la Asamblea General. [en línea]. 20-12-1993 (DOC. G. A/RES/48/104). Disponible en: <http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/%28symbol%29/a.res.48.104.sp?opendocument>

Valls, Rosa, et al. (2006-2008). Violencia de Género en las Universidades Españolas. [en línea]. Plan Nacional de I+D 2004-2007. Madrid: Instituto de la Mujer. Disponible en: <http://www.pcb.ub.es/crea/proyectos/violencia/proyecto,htm> [Consulta 15 enero 2011] [Consulta 20 enero 2011]

Valls, R. Torrego, L. Colás, P. Ruiz, L. (2009) Prevención de la violencia de género en las universidades: valoración de la comunidad universitaria sobre las medidas de atención y prevención. [en línea]. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado. Vol. 23, núm. 1, 2009, pp. 41-57 Universidad de Zaragoza, España. Disponible en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27418821004>. Consulta 20 enero 2011

El impacto de la dirección en el éxito o fracaso de la empresa: Un Modelo de intervención en el caso de la Integradora Agroindustrial de Chiautla de Tapia, S.A. de C.V.

María Beltrán, Elva Ramírez, Fernando Flores y Rodrigo González

M. Beltrán, E. Ramírez, Flores & R. González
Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros. Prolongación Reforma 168, Santiago Mihuacan, 74420
Izúcar de Matamoros, Puebla
lourdes455@hotmail.com

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This research is the result of the diagnosis made by the company *Agroindustrial de Chiautla de Tapia, S. A. de C. V.* This company has worked under an empirical and informal management. It has survived basically based on government grants. Companies are fundamental part of the region *Mixteca Baja*. In Mexico, the 60% of companies don't survive more than 2 years; besides, the inappropriate administration results in a weak organization which may lead to bankruptcy. Under these circumstances, "Un Modelo de Intervención Tecnológica Universitaria" is proposed. The aim of this model is to determine the company current financial statement based on the administrative process and financial structure in order to avoid a financial risky situation. The pertinence of this project is determined by the company location which is under the influence area of our institution. Several researches have been done which involve hibiscus flower. Research made has had to do with accounting and other disciplines from our institution. This paper emphasizes the financial and administrative process by identifying critical situations and improvement constraints since there's little control on sells, income, client's portfolio, cash flow, etc.

24 Introducción

El siguiente trabajo tiene como meta la creación de un modelo de diagnóstico organizacional aplicable al escenario de las Agroindustrias y que sea capaz de conocer resultados que permitan identificar las claves para un plan apropiado de intervención universitaria en una organización. Se estudiarán las características y estructuras de dichos modelos a los efectos de compararlos y establecer su grado de homogeneidad conceptual y estructural y su aplicabilidad al escenario planteado.

Se analizará el escenario de las mismas en México y los resultados de investigaciones previas sobre las características comunes de aquellas agrupaciones que demostraron un posicionamiento competitivo. Finalmente, preparando los segmentos anteriores se desarrollará el modelo propuesto, observando la necesidad de satisfacer las conclusiones obtenidas

24.1 Método

Partimos del supuesto en que la aplicación de la administración formal tiene un efecto decisivo en el éxito o fracaso de la empresa, por lo cual usaremos una metodología bajo una aproximación multidisciplinaria y cualitativa a la realidad de la misma a través de la revisión y estudio de estos temas ya investigados pero menos estructurados y formalizados, mostrando así, que es la gerencia o dirección quien opera estos procedimientos. Siendo posible (tomando las medidas de intervención adecuadas) detener el proceso de deterioro con la creación de un Modelo de Intervención que determine el estado que presenta a través de un diagnóstico previo para establecer estrategias, acciones preventivas y correctivas.

Todo ello en el entendido de que trabajaremos a partir de la formulación de un objetivo de trabajo se recopilarán datos según un plan preestablecido que, una vez analizados e interpretados, modificarán o añadirán nuevos conocimientos a los ya existentes pudiendo iniciarse también un nuevo ciclo de investigación. Los miembros del equipo de investigación conocerán cada uno de los elementos del estudio, aplicando las mismas definiciones y criterios de los participantes y actuando de forma coordinada ante cualquier duda. Las conclusiones obtenidas del estudio se basarán en los resultados objetivos a partir de hechos que se hayan observado y medido, y que en su interpretación se eviten prejuicios que los responsables del estudio pudieran hacer.

Este proyecto trata de una investigación aplicada con estudio de caso que nos permitirá comprender y resolver las situaciones de necesidad o problema de la empresa. La intervención ocurre “in situ”, es decir directamente en el ambiente “natural” de la empresa en que trabajan las personas, de las que obtendremos los datos más relevantes para ser analizados.

De acuerdo a la naturaleza, el estudio está enmarcado dentro de la modalidad de proyecto factible, debido a que está orientado a proporcionar solución o respuesta a problemas planteados dentro una determinada realidad. El estudio se fundamenta en la investigación aplicada, ya que el reporte de la problemática detectada del cual partimos se desarrolló en la propia empresa, por lo que, se considera una investigación descriptiva porque los datos obtenidos en la situación planteada, es descrita según la realidad de la organización.

24.2 Resultados

Tabla 24

Resultado/producto esperado	Indicador objetivamente verificable	Beneficiario	Hipótesis
Modelo de intervención tecnológica universitaria	Estados financieros y aplicación puntual del proceso de administrar a partir del instrumento de diagnóstico general de la empresa	Integradora Agroindustrial de Chiautla de Tapia, S.A. de C.V.	La intervención tecnológica universitaria puede resolver situaciones de deterioro empresarial

24.3 Discusión

Durante la estancia del profesor investigador en la empresa encontró que los puntos propuestos en el plan de trabajo inciden directamente en el área de transferencia que se propone establecer, ya que los hallazgos encontrados en la actividad real han provocado un foco rojo para la intervención de forma inmediata.

Por tal motivo es importante que se de seguimiento a la empresa en asistencia especializada, ya que como es de reciente creación no cuentan con el capital disponible suficiente para el pago de salarios en la contratación y asistencia técnica administrativas.

Las pequeñas y medianas empresas forman una parte importante dentro del sector económico del país y son las que más empleos generan; por tal motivo son vitales para el crecimiento de las naciones. El apoyo ya sea económico o de asistencia técnica administrativa a estas organizaciones son detonantes para el crecimiento económico.

24.4 Conclusiones

La Integradora Agroindustrial de Chiautla de Tapia S.A de C.V es una empresa formada por productores que inicio con el rescate del cultivo de Jamaica que la población del lugar habían abandonado por el bajo precio que se pagaba; posteriormente ya con la materia prima suficiente (Jamaica) los productores deciden construir su empresa con lo que le dan valor agregado a la Jamaica al sacar productos derivados de la misma y por tal motivo regulan el precio de la Jamaica.

24.5 Referencias

Alvarado, J. (1990) El gerente de las organizaciones del futuro, Caracas, Universidad Pedagógica Experimental. Vicerrectorado de investigación y posgrado.

Amat, J. M. (1993) El control de gestión: Una perspectiva de dirección. Barcelona. Rdiciones gestión 2000, S. A.

Ansoff, I. (1983) El planteamiento estratégico, México,. Editorial Trillas

Aznar, A. y Trivez F. J. (1993) Métodos de predicción en economía. Barcelona. Ed. Ariel Economía

Bydet, A. (1992) La psicología del razonamiento. Madrid. Editorial Fernando Fe.

Cañadas, M. (1996) Como crear empresas rentables. Barcelona, Editorial Gestión

Chiavenato, (1999) I. Introducción a la teoría general de la administración. México. Mc Graw Hill.

Dasi, F. (2002), Habilidades de comunicación directiva. México. ESIC Editores.

Donnelly, G.I. (1998) Fundamentos de dirección y administración de empresas. Boston Massachussets; México City. Editorial Mc Graw Hill

Drucker, P. (1987) Las fronteras de la administración; donde las decisiones del mañana sobran forma hoy. Buenos Aires, Editorial Sudamericana.

Emerson, Harrington (1962), Los doce principios de la eficiencia, México, Herrero Hnos. Sucs.

Font. V. y Gallo, M. (1997) La empresa familia. Barcelona. Publicaciones de la cátedra de empresa familiar. IESE. Universidad de Navarra.

García del J. J. (2001) Administración y dirección España. Madrid Mc Graw Hill Interamericana de España, S.A.

Gersick, K. (1997) Empresas familiares generación a generación. México. Editorial Mc Graw Hill.

Hanke, (1995) Estadística para negocios. Barcelona; México. Editorial Irwin

Hernández (2003) Metodología de la investigación Mc Graw Hill / Interamericana Editores

Hermida, J. (1981) El empresario ¿víctima o culpable de la crisis de su empresa?. Buenos Aires Argentina. Ediciones Contabilidad Moderna

Herrera, J. (1994) Control y ayuda. Madrid. Revista Alta dirección, N° 173.

López R. M. Dr. (2003) El control de Gestión de las organizaciones. La Habana. Facultad de Contabilidad y Finanzas. Universidad de la Habana.

Lozano, P.M. (1992) Descubramos nuestras empresas familiares latinoamericanas. Bogotá Colombia memoria VI congreso latinoamericano de espíritu empresarial. Escuela de Administración de Negocios.

Maturana, H. y Varela (1972) Autopoiesis, Santiago. Universidad de Santiago de Chile. Facultad de Ciencias.

Moody Paul (1991) Toma de decisiones gerenciales Sata Fe de Bogotá Colombia. Editorial Mc Graw Hill Latinoamericana

Morten, T. Hansen y Julián Birkinshaw (2007) La cadena de valor de la innovación. Boston. Harvard Bussines Review Junio 2007.

Muguerca P y otros (1986) Teoría general de la dirección socialista. La Habana. Editorial Pueblo y Educación

Obujowski, K. (1970) La autonomía individual y la personalidad. Varsovia. Ed. Dialectos and Humanism. 1.

Sallenave, P. J. (1990) La gerencia integral no le tema a la competencia, témale a la incompetencia. Bogotá, Colombia. Editorial Norma.

Steiner, G. A. (1998) Planificación estratégica. Lo que todo director debe saber. México. Editorial CECSA.

Yakuzzi, E. (2005) El estudio de caso como metodología de la investigación: teoría, mecanismos causales, validación. Buenos Aires. UCEMA. Publicaciones. Serie de documentos de trabajo. Negocios.

Zamorano, E. (1997) Las causas del fracaso de las empresas. México Editorial Grijalbo.

Beneficios de la implementación del modelo de Educación Basada en Competencias (EBC) para la formulación y evaluación de proyectos de inversión en el Programa Educativo Administración y Evaluación de Proyectos (AyEP) de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital (UTVM)

Francisco Rangel, Eloir López y Miguel Ángel Vázquez

F.Rangel, E.López & M.Vázquez.
Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, Carretera, Ixmiquilpan-Capula km. 4, Col. El Nith,
Ixmiqulpan, Hgo.
frangel@utvm.edu.mx

M. Ramos., V.Aguilera., (eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This paper is based on identifying the benefits generated by the implementation of model competency-based education in an institution of higher education, specifically, in the Educational Program Administration and Evaluation of the Technological University of Valle del Mezquital, since to perform this task, the faculty has faced constant dynamic analysis of results and establishment of new actions to meet the needs involving the actors involved in the process of skills development. There are various benefits ranging from the domestic (institutions and students) to external (socio-economic) highlighting the increased interaction between students, institution and business sector.

25 Introducción

Hoy en día a nivel mundial las escuelas llegan a presentar debilidades y carencias las cuales provocan rezagos educativos. Las instituciones educativas, en especial las de educación superior son las formadoras e impulsoras de profesionistas para la sociedad. La escuela concebida como organización emplea un sistema complejo el cual incorpora clientes para trabajar en él en su proceso de formación y así convertirlo en un excelente producto ofertado a la sociedad. La interacción de escuela y sociedad es un proceso real y dinámico a nivel mundial ya que toda escuela gracias a su proceso de formación y educación logra grandes cambios y progreso para su entorno. Sin duda alguna la educación ofrecida a los alumnos de las instituciones de educación superior se proyectará en el trabajo que lleguen a ejecutar. La educación tecnológica es un subsistema de educación que podemos considerar pionera en la implementación del modelo de Educación Basada en Competencias ya que siempre ha contemplado los tres saberes que abarca el modelo, el saber, saber hacer y saber ser, además que su enfoque educativo es 70% práctica y 30% teoría; por lo que el PE de AyEP a partir del año 2007 adoptó este modelo enfrentando sus dificultades y retos. Fue a través de un Análisis Situacional del Trabajo (AST 2010) que se determinaron las áreas de oportunidad de los estudiantes, por lo que a través de mantener un vínculo más cercano con el sector empresarial del área de influencia, permitió adecuar los proyectos escolares de una manera más acorde a las necesidades del entorno, lográndose beneficios para la institución, estudiantes y sociedad.

25.1 Método

Para llegar a identificar los beneficios de la implementación de EBC en el PE de AyEP en la UTVM se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué tipo de experiencias se han tenido respecto a la EBC?
- ¿Qué beneficios proporciona a la institución, estudiantes y sociedad?
- ¿Qué beneficios se reportan?

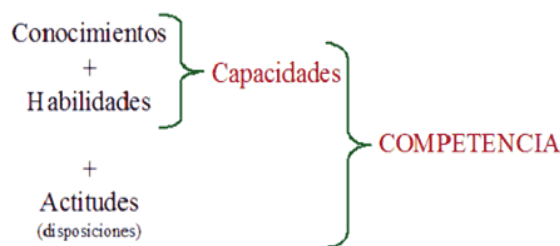
Objetivo General: Mencionar los beneficios de la implementación del Modelo EBC en el PE de AyEP de la UTVM.

Objetivo Específico: Mostrar los beneficios para la institución, los estudiantes y la sociedad. Con la finalidad de dar respuesta a cada una de los cuestionamientos planteados anteriormente se realizó una investigación documental donde se reportan las siguientes acciones.

25.2 Marco teórico

Modelo de Educación Basada en Competencias: “Una competencia es una capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente en términos de conocimientos, habilidades destrezas y actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por si mismas para un desempeño efectivo”. (CONOCER, MEXICO).

Figura 25



Elementos constitutivos de Capacidades y Competencia

El Modelo Educativo Basado en Competencias Profesionales contiene los siguientes elementos que le caracterizan:

- Aprende en red.
- Potencializa el uso de las TIC's.
- Desarrolla nuevos espacios físicos y virtuales de formación.

Los docentes deben de propiciar ambientes de aprendizaje que lleven a desarrollar las habilidades para que los estudiantes:

- ✓ Aprendan a aprender.
- ✓ Aprendan a hacer.
- ✓ Aprendan a convivir.
- ✓ Aprender a ser.

Figura 25.1



El vínculo de la escuela con el sector empresarial ha mostrado la carencia de una cultura emprendedora y empresarial que ha originado inclusive que se tenga una imagen negativa de los empresarios, generándose desconfianza y recelo hacia su trabajo y contribución.

De acuerdo con expertos, 9 de cada 10 empleos en México son generados por las empresas y sin ellas, no habría trabajo, bienestar y desarrollo. Las empresas mexicanas contribuyen a generar el 83% del Producto Interno Bruto. En este sentido, la labor empresarial es fundamental para el crecimiento económico y para la construcción de un futuro más próspero para todos.

Cada día son más las empresas que asumen y fomentan su responsabilidad social, que se preocupan por sus trabajadores y sus familias, que promueven programas de capacitación, que se preocupan por generar empleos bien remunerados, que ven más allá del presente para construir un futuro de oportunidades y crecimiento.

La labor empresarial no es sólo un asunto de las grandes empresas. En la región, empresarios son también el taller mecánico, la miscelánea, la panadería, la papelería etc. todas ellas generan empleos y se encuentran comprometidas con la sociedad coadyuvando con el crecimiento económico de la región. (Pepe y Toño, 2013)
En este contexto es como el Modelo EBC logra vincular a la institución, estudiantes y sociedad con proyectos acordes a las necesidades de la zona.

25.3 Resultados

La siguiente tabla muestra las competencias que la Coordinación General de Universidades Tecnológicas (CGUT) diseñó para el PE de TSU AyEP.

Tabla 25

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	1°	2°	3°	4°	5°
1. Contabilidad y Finanzas	Evaluar la situación financiera presente y futura, mediante técnicas de análisis y proyección, para optimizar los recursos de la organización.	Contabilidad I (105 hrs.)	Contabilidad II (90 hrs.)	Planeación Financiera (75 hrs.)		
			Análisis e Interpretación de Estados Financieros (75 hrs.)	Administración del Capital de Trabajo (75 hrs.)		
2. Administración Estratégica	Formular la planeación estratégica de acuerdo a las necesidades de la organización y a su entorno, para el alcance de los objetivos planteados.	Fundamentos Administrativos (90 hrs.)	Planeación Estratégica (90 hrs.)	Teoría y Desarrollo Organizacional (75 hrs.)		
			Procedimientos Administrativos (90 hrs.)			
3. Administración de Proyectos	Proponer proyectos de inversión para nuevas unidades de producción y para empresas en marcha.			Desarrollo Local y Regional I (45 hrs.)	Desarrollo Local y Regional II (60 hrs.)	
				Economía Aplicada a los Negocios (60 hrs.)	Administración de Proyectos I (60 hrs.)	Administración de Proyectos II (60 hrs.)
4. Desarrollo y Evaluación de Proyectos	Formular y evaluar proyectos y programas de inversión y/o mejora a través de un análisis estratégico del entorno y la aplicación de técnicas y métodos de mercado, técnicos y financieros, para atender las necesidades de la organización y el desarrollo económico de la región.		Fundamentos de Mercadotecnia (60 hrs.)	Estudio de Mercado (75 hrs.)	Estudio Técnico (90 hrs.)	Comercialización (90 hrs.)
					Sistemas de Producción (60 hrs.)	Calidad (60 hrs.)
					Estudio Financiero (90 hrs.)	Evaluación Económica y Financiera (105 hrs.)

Por su parte el cuerpo académico conformó un comité especial denominado Comité EBC que tiene como finalidad la coordinación de las actividades académicas cuatrimestrales encaminadas al desarrollo y logro de sus competencias.

Figura 25.2 Comité interno EBC**Estructura del Comité EBC**

Tabla 25.1 Relación competencia-cuatrimestre-asignaturas-entregable

ÁREA DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	1°	2°	3°	4°	5°
1. Contabilidad y Finanzas	Evaluar la situación financiera presente y futura, mediante técnicas de análisis y proyección, para optimizar los recursos de la organización.	Contabilidad I	Contabilidad II	Planeación Financiera		
			Análisis e Interpretación de Estados Financieros	Administración del Capital de Trabajo		
2. Administración Estratégica	Formular la planeación estratégica de acuerdo a las necesidades de la organización y a su entorno, para el alcance de los objetivos planteados.	Fundamentos Administrativos	Planeación Estratégica	Teoría y Desarrollo Organizacional		
			Procedimientos Administrativos			
3. Administración de Proyectos	Proponer proyectos de inversión para nuevas unidades de producción y para empresas en marcha.			Desarrollo Local y Regional I	Desarrollo Local y Regional II	
				Economía Aplicada a los Negocios	Administración de Proyectos I	Administración de Proyectos II
4. Desarrollo y Evaluación de Proyectos	Formular y evaluar proyectos y programas de inversión y/o mejora a través de un análisis estratégico del entorno y la aplicación de técnicas y métodos de mercado, técnico y financieros, para atender las necesidades de la organización y el desarrollo económico de la región.		Fundamentos de Mercadotecnia	Estudio de Mercado	Estudio Técnico	Comercialización
					Sistemas de Producción	Calidad
					Estudio Financiero	Evaluación Económica y Financiera
<i>ENTREGABLE</i>		*Simulador de empresa comercializada	*Diagnóstico a micro empresas de la región	*Pre diagnóstico regional *Proyecto de Inversión (Estudio de mercado)	*Diagnóstico regional de sectores *Proyecto de Inversión (Estudio técnico y financiero)	*Proyecto de Inversión (Evaluación económica y financiera) *Consultoría empresarial.

Tabla 25.2 Relación cuatrimestre-entregable-beneficios

CUATRIMESTRE	ENTREGABLE	BENEFICIOS		
		Institucionales	Estudiantiles	Sociales
1°	Simulador de empresa comercializadora	*Conformación de un Comité EBC *Designación de materias líderes. *Estructuración de un índice. *Elaboración de una lista de cotejo. *Elaboración de rúbricas	*Aprendan a aprender. *Aprendan a hacer.	*Aprendan a convivir. *Aprender a ser.
2°	Diagnóstico a micro empresas de la región	*Conformación de un Comité EBC *Designación de materias líderes. *Estructuración de un índice. *Elaboración de una lista de cotejo. *Elaboración de rúbricas *Vinculación con el sector productivo de la región.	*Aprendan a aprender. *Aprendan a hacer. *Aprendan a convivir. *Aprender a ser.	*Elaboración de diagnósticos empresariales a 20 empresas de la región.
3°	Pre diagnóstico regional	*Conformación de un Comité EBC *Designación de materias líderes. *Estructuración de un índice.	*Aprendan a aprender. *Aprendan a hacer.	*Integración de información cuali y cuantitativa de las actividades económicas en general.
	Proyecto de Inversión (Estudio de mercado)	*Elaboración de una lista de cotejo. *Elaboración de rúbricas *Vinculación con autoridades locales.	*Aprendan a convivir. *Aprender a ser.	*Generación de alternativas de inversión. (20 ideas de negocio)
4°	Diagnóstico regional	*Conformación de un Comité EBC *Designación de materias líderes. *Estructuración de un índice. *Elaboración de una lista de cotejo.	*Aprendan a aprender. *Aprendan a hacer. *Aprendan a convivir.	*Integración de información cuali y cuantitativa de 5 ramas productivas (mecánicos, carpinteros, producción de lácteos, invernaderos y balconerías)
	Proyecto de Inversión (Estudio técnico y financiero)	*Elaboración de rúbricas *Vinculación con autoridades locales.	*Aprender a ser.	*Generación de alternativas de inversión.
5°	*Proyecto de Inversión (Evaluación económica y financiera)	*Conformación de un Comité EBC *Designación de materias líderes. *Estructuración de un índice. *Elaboración de una lista de cotejo.	*Aprendan a aprender. *Aprendan a hacer. *Aprendan a convivir. *Aprender a ser.	*Generación de 20 alternativas de inversión. *Atención de convocatorias de concursos de proyectos, regionales, estatales y nacionales e internacionales.
	*Consultoría empresarial.	*Elaboración de rúbricas *Vinculación con autoridades locales y empresas.	*Aprende a emprender.	*Diseño y aplicación de consultoría a 20 empresas seleccionadas.

25.4 Discusión

La propuesta de trabajo a llevado a generar una dinámica en donde de forma cuatrimestral se analizan resultados y se discuten los ajustes necesarios para la mejora en la aplicación de la metodología educativa basada en competencias; lo anterior, permite que el nivel de ingeniería (5A) adopte esta metodología con la finalidad de dar continuidad al mejoramiento profesional del estudiante, obteniendo resultados propios de su nivel.

25.5 Conclusiones

Tras 6 años de aplicación del Modelo EBC en el PE de AyEP de la UTVM, la metodología de trabajo se ha venido ajustando de acuerdo a diversos factores entre los que destacan, la problemática económica vigente en la región, áreas de oportunidad encontradas en el resultado de los proyectos elaborados, cambios en la estructura y directrices de la institución; donde la experiencia nos permite determinar que la metodología aplicada no es determinante ni rígida, ya que es susceptible de modificaciones posteriores de acuerdo a los nuevos requerimientos. Por otro lado, los resultados obtenidos han generado beneficios en tres dimensiones, institucionalmente el PE de AyEP ha trascendido ya que su metodología ha sido adoptada por los demás programa educativos de la UTVM, así como también en algunas UUTT con las que se han compartido experiencias; por lo que respecta a los estudiantes, al interactuar con el entorno, les ha permitido desarrollar competencias profesionales que benefician su inserción laboral, así como el reconocimiento por sus logros obtenidos en concursos en que han participado. Finalmente, uno de los mayores impactos ha sido para la sociedad a través del vínculo institución educativa-empresa.

25.6 Referencias

Bacarat y Graziano (2002). ¿Sabemos de qué hablamos cuando usamos el término competencias? En Bustamante et al (Eds.), El concepto de competencia II: Una mirada interdisciplinar. Bogotá: Sociedad Colombiana de Pedagogía.

Bunk,G.P.(1994): La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA, *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14.

Losada, A. y Moreno, H. (2006). Competencias básicas por áreas aplicadas al aula.

Montenegro, I. (2003) *Aprendizaje y desarrollo de las competencias*, Cooperativa Editorial Magisterio, Colombia.

Vargas F. (2004) *Evaluación y certificación de competencias y de cualificaciones profesionales* Buenos Aires. CINTERFOR

Weinert, F. (2004) Concepto de competencias: una aclaración conceptual, en: *Definir y seleccionar las competencias fundamentales para la vida*, Fondo de Cultura Económica, México.

Pepe y Toño. (2013). Recuperado el 20 de Junio de 2013, de http://www.pepeytono.com.mx/que_hacemos/la_labor_empresarial_como_generadora_de_empleo_y_desarrollo_en_mexico.

Educación media superior tecnológica e inserción laboral en el sector productivo

Juan Manjarrez

J.Manjarrez

Universidad Tecnológica de Puebla, Antiguo Camino a la Resurrección 1002 - A, Zona Industrial, 72300 Puebla

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The next research study is about of the employment situation principally case of people graduated of the technical careers in *Tlaxcala* south region, *México*. The theoretical framework is focused in the human capital theory from the economical perspective and the possibility to increase the productivity by investing in the workforce, education and the fundamental piece in the employability's definition for any market job. The globalization influence and its technological repercussions in the educative system as well as the role of the technological superior middle education from the global and regional situation are other topics that this study mentions. Finally, the results, graphics and statistics of this research are enclosed as well as the possibility that have the graduates of being employed or not for their grades and the job that the graduates obtain after their graduation

26 Introducción

Felipe Calderón se identificó a sí mismo como el “presidente del empleo”. Planteó cinco líneas de acción, consistentes en mantener la estabilidad macroeconómica, construir un estado de derecho eficaz, favorecer la competitividad de los negocios, promover el desarrollo regional e igualar las oportunidades mediante inversión social, como lo es la educación (*Educación, Productividad y Empleo*, 2006). No obstante el desempleo existente no se reduce y los niveles de competitividad son bajos en comparación con otros países. Si consideramos la competitividad como condición para generar empleo, se reconoce que hoy la tarea de los gobiernos es poder coadyuvar a que una economía sea competitiva y cuando esto se logra, tanto las empresas como las instituciones de educación tecnológica se convierten en organizaciones ágiles, capaces de lograr objetivos que respondan a las necesidades de la oferta educativa y demanda laboral. El objetivo general de la investigación es explorar si las competencias profesionales de los egresados del bachillerato tecnológico del CECYTE en la región sur del estado, satisfacen las necesidades de los empleadores del sector productivo; de acuerdo con las necesidades actuales y expectativas del desarrollo industrial. Respecto de los objetivos específicos, se plateó: a) El poder observar la preferencia de la elección de la carrera técnica por género, b) Conocer las probabilidades de empleabilidad que alcanzan los egresados, en su desarrollo profesional acorde a los requerimientos del mercado; y finalmente c) Identificar los empleos en los que se ubican en el mercado de trabajo.

El rezago educativo es uno de los más serios problemas de México, asumirlo y corregirlo, argumenta Solana, es responsabilidad de toda la sociedad y agrega que aunque ha habido avances en nuestro sistema educativo, “la velocidad de los cambios tecnológicos y el avance económico y social que han alcanzado otros países del mundo, hacen dramáticamente evidente que nuestros empeños no han sido suficientes” (Solana, 2006).

26.1 Metodología

El mercado de Trabajo y la Teoría del Capital Humano Como Sustento Teórico Promotor de Competencias Laborales: Gary Becker al estudiar las sociedades del conocimiento, concluyó en su estudio que el mayor tesoro de esas sociedades, era el capital humano que estas poseían, esto es, el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud; así como la calidad de sus hábitos de trabajo, además logró definir al capital humano como importante para la productividad de las economías modernas (Tohaira, 1983).

Tomado en cuenta la importancia del conocimiento, se observa que este, se crea no sólo en los laboratorios de las empresas sino también en las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Así pues, suele asociarse el concepto de capital humano al aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realzadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia (Carrillo, 2005).

Según Becker, los éxitos económicos de los países asiáticos no se explicarían sin una base de fuerza laboral bien formada, educada, trabajadora y políticamente ordenada; en donde el recurso natural más valioso para esos países fueron “los cerebros de sus habitantes”. La teoría del capital humano fue desarrollada a mediados del siglo XX, y se inscribe en la perspectiva del análisis microeconómico. Por lo tanto, parte del supuesto que los sujetos son entidades individuales con capacidad de decidir racionalmente en el mercado además que, tanto la cantidad de empleo como el salario, son aspectos que se resuelven en el mercado; es decir, el mercado es el que asigna los recursos a quienes participan en él. La consolidación de esta perspectiva está relacionada con los trabajos de economistas como: Jacob Mincer (Mincer: 1958), Theodore Shultz (Shultz: 1981) y Gary Becker (Becker: 1983), quienes centraron su atención en el análisis la educación como dinamizadora del crecimiento económico. (Campos, 2002).

El mercado de trabajo es una construcción teórica que inicio en la ciencia económica, en un principio se entendió como un espacio de oferta y demanda. Los sujetos prácticamente no existen, son componentes de una estructura funcional y se les concibe atomizados para que solo actúen con un peso numérico (Salas, 1997). Esta es la noción que se percibe en los economistas clásicos y neoclásicos; aunque éstos últimos llegaron a una propuesta bastante más elaborada sobre el mercado de trabajo, aunque llena de idealidades que no se cumplen o se cumplen apenas parcialmente en los mercados reales. En los economistas clásicos, específicamente en Adam Smith, la libertad de acción de los individuos en el mercado de trabajo era entendida en el más estricto sentido liberal como un derecho de acción mediado por los intereses y derechos de los demás participantes del mercado (De la garza y Salas, 2003).

26.2 Globalización y repercusiones tecnológicas en la educación

Actualmente la sociedad vive en un mundo globalizado con una creciente transnacionalización del capital y de la tecnología. Los países desarrollados históricamente cuentan con una sólida cultura tecnológica, y gracias a ella países como Inglaterra, Alemania, Francia, Estados Unidos o Japón han logrado avances en su tecnología.

Esto nos conduce a reconocer que la educación tecnológica es un asunto que compete a una concepción profunda de la cultura misma (Solana, 2006).

La dependencia tecnológica ha sido uno de los elementos que ha propiciado la diferencia económica que ha prevalecido en los países del mundo. Un norte altamente desarrollado y un sur que las Naciones Unidas han clasificado como el grupo de los países en vías de desarrollo (Gimeno, 2003). La apertura económica, las nuevas relaciones de mercado, las frecuentes alianzas estratégicas de carácter multinacional, el arribo de tecnología, acompañada de los enormes desplazamientos de capital, representan una ruptura con el pasado tecnológico (habría que agregar que el avance tecnológico, sobre todo en materia de informática y telecomunicaciones, ha tenido efectos notables en la educación).

La Globalización es un concepto utilizado para caracterizar la peculiaridad del tiempo presente, reconocido como la segunda modernidad, que empezó a fraguarse en las dos últimas décadas del siglo XX (Fernández, 2003). Derivado de la globalización se deducen cambios importantes para los fines y los medios de la política educativa en general; así para la educación tecnológica en particular la concepción de la innovación y sus implicaciones en la curricula (Carrillo, 2007). Ante la era global la educación sigue constituyendo el capital humano de excelencia, para las nuevas sociedades del conocimiento; incluso esta incrementa su valor para el desempeño de nuevas profesiones, pero es un capital que no se apoya en una moneda fuerte, porque este capital que ya es útil desde siempre, cambia en la actualidad de valor con mayor rapidez y hoy parece devaluarse más; ya que la nueva sociedad destruye más empleo del que crea.

26.3 El papel de la educación media superior en México (EMS)

En la EMS de México existen considerables rezagos en cobertura, lo cual incide de manera negativa en la equidad que debe promover el sistema educativo. Adicionalmente, se observa que existen importantes obstáculos para garantizar la calidad de la educación que se imparte en este nivel.

El Gobierno tiene una responsabilidad de asegurar que los jóvenes encuentren oportunidades para realizarse en la proximidad de su vida adulta. En 2010 nuestro país alcanzó el máximo histórico en el número de jóvenes entre 16 y 18 años, los cuales constituyen el grupo en edad de cursar EMS (*Reforma Integral de la Educación Media Superior*, 2008).

Tabla 26 Población 16-18 años

Año	Población	Año	Población
1980	4,658,034	2007	6,534,220
1990	5,866,083	2010	6,651,539
2000	6,332,260	2015	6,303,361
2005	6,476,584	2020	5,641,299

Fuente: Proyecciones de población CONAPO. Base 2006 para datos 2000-2020, y base 2002 para datos 1980 y 1990.

Resulta importante repasar los datos históricos y las proyecciones de la tasa de graduación de la EMS que la pasada administración federal de la SEP realizó para los próximos años. Como se puede apreciar en el cuadro siguiente, de no haber un nuevo impulso a la EMS, en el ciclo escolar 2012-13 la tasa de graduación sería de 49.1%, la cual es menor al promedio en el que se encontraban los países de la OCDE a finales de la década de los años sesenta (www.oecd.org/edu/eag2006).

Tabla 26.1 Tasa de Terminación en la Educación Media Superior Cifras Nacionales

Ciclo escolar	Tasa de terminación	Ciclo escolar	Tasa de terminación
1990-1991	26.4%	2006-2007	42.1%
1995-1996	26.2%	2007-2008	44.4%
2000-2001	32.9%	2010-2011	47.1%
2005-2006e/	41.1%	2012-2013	49.1%

e/ Datos estimados a partir del ciclo escolar 2005-2006.

Fuente: Sistema para el análisis de la estadística educativa (SisteSep).

No hay duda de que el estancamiento de la EMS sería uno de los lastres más pesados en los esfuerzos por abrir oportunidades a los jóvenes y propiciar el desarrollo social y económico del país. Tanto por sus finalidades propias como por ser una pieza clave del sistema educativo nacional, la cual sirve como vínculo entre la educación básica y la educación superior, el fortalecimiento de este nivel será determinante en los años próximos. Por un lado, su adecuado desarrollo puede beneficiar al país, formando personas preparadas para desempeñarse como ciudadanos, así como para acceder a la educación superior o integrarse exitosamente al sector productivo (*Ibid*).

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Juventud 2005, este es el rango de edad en el que tienen lugar decisiones fundamentales que definen las trayectorias de vida de los jóvenes, como se puede observar en el cuadro siguiente; es muy importante considerar la vulnerabilidad a la que la persona se encuentra expuesta, los cambios que en ella tienen lugar y la trascendencia de las decisiones que el joven asume a lo largo de esos años.

Todo ello reclama una atención especial hacia los estudiantes, la cual debe comprender diversos sentidos. Desde luego habría que agregar que los 18 años es la edad en la que los jóvenes adquieren la mayoría de edad y con ello los derechos y obligaciones que otorga la ciudadanía plena. Por ello, en este nivel se deben fortalecer las bases para la toma de decisiones informada y responsable.

Tabla 26.2 Edad Promedio de Eventos Significativos en la Vida de los Jóvenes

Momentos	Hombres	Mujeres	Total
A la que dejaron de estudiar	17.3	16.2	16.7
De su primer trabajo	16.4	16.4	16.4
De la salida por primera vez de la casa de sus padres	18.6	18.7	18.7
De su primera relación sexual	17.1	18.0	17.5
De la primera vez que usaron métodos anticonceptivos	18.3	19.9	19.0
Que se casaron o unieron por primera vez	20.7	19.2	19.8
Cuando se embarazaron o embarazaron a alguien	21.2	19.4	20.0
Cuando nació su primer hijo (a)	ND	19.9	—

Fuente: Instituto Nacional de la Juventud. 2006.

Como se puede ver, la edad promedio en la que los jóvenes obtienen su primer trabajo es justamente aquella en la que presumiblemente tendrían que estar cursando la Educación Media Superior. La pronta incorporación de los jóvenes al mercado de trabajo, formal o informal, muestra la relevancia de ofrecer opciones que combinen la formación general con la preparación laboral.

26.4 Resultados

Análisis Descriptivo e Inferencia Estadística de los Resultados de Campo: Los métodos de inferencia estadística utilizados en la presente investigación fueron coeficientes de correlación de Pearson y de Spearman, se utilizó también una regresión múltiple con variables dependientes binarias (también conocido como análisis de regresión logística). Respecto de la estadística descriptiva se utilizaron tabulaciones y gráficos para la organización y presentación de los datos, específicamente tablas de frecuencias y estas últimas se presentan en los anexos. De este modo procesando nuestros datos con el programa SPSS, el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables promedio y trabaja, resultó una correlación negativa perfecta al nivel de -0.195 , de allí que se puede aseverar que existe una asociación inversamente proporcional entre estas dos variables. Lo cual indica que mientras más bajo sea el promedio mayor es la probabilidad de que trabaje.

Tabla 26.3 Coeficiente de Correlación de Pearson

		SEXO	EDAD	PROMEDIO	TRABAJA
SEXO	Correlación de Pearson	1	.130	.080	.140
	Sig. (bilateral)	.	.181	.423	.150
	N	108	108	103	108
EDAD	Correlación de Pearson	.130	1	.149	.214
	Sig. (bilateral)	.181	.	.134	.026
	N	108	108	103	108
PROMEDIO	Correlación de Pearson	.080	.149	1	-.195
	Sig. (bilateral)	.423	.134	.	.048
	N	103	103	103	103
TRABAJA	Correlación de Pearson	.140	.214	-.195 *	1
	Sig. (bilateral)	.150	.026	.048	.
	N	108	108	103	108

* La correlación es significativa al nivel -1 (bilateral).

Fuente: cálculos propios a partir del análisis de datos de campo con el programa SPSS.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación pero no independencia.

Tabla 26.4 Coeficiente de Correlación de Spearman

			SEXO	EDAD	PROMEDIO	TRABAJA
Rho de Spearman de SEXO	Coeficiente de correlación de		1.000	.078	.127	.140
	Sig. (bilateral)		.	.424	.200	.150
	N		108	108	103	108
EDAD	Coeficiente de correlación de		.078	1.000	.149	.183
	Sig. (bilateral)		.424	.	.132	.059
	N		108	108	103	108
PROMEDIO	Coeficiente de correlación de		.127	.149	1.000	-.223
	Sig. (bilateral)		.200	.132	.	.023
	N		103	103	103	103
TRABAJA	Coeficiente de correlación de		.140	.183	-.223*	1.000
	Sig. (bilateral)		.150	.059	.023	.
	N		108	108	103	108

* La correlación es significativa al nivel -1 (bilateral).

Fuente: cálculos propios a partir del análisis de datos de campo con el programa SPSS.

En el cuadro anterior se puede corroborar las tendencias de proporcionalidad inversa, es decir, cuanto más alto sea el promedio de los alumnos mayor es la relación a que siga estudiando y por el contrario cuanto más bajo es el promedio mayor es la tendencia a que el egresado no siga estudiando.

Para tener una visión más clara del comportamiento de nuestras variables y el grado de interdependencia entre las mismas, hemos optado por realizar una regresión logística a nuestros datos recabados producto del trabajo de campo. Sabemos que la regresión logística es un instrumento estadístico de análisis multivariado, de uso tanto explicativo como predictivo. Resulta útil su empleo cuando se tiene una variable dependiente dicotómica (un atributo cuya ausencia o presencia hemos calificado con los valores cero y uno, respectivamente) y un conjunto de variables predictoras o independientes, que pueden ser cuantitativas (que se denominan covariables o covariadas) o categóricas.

El propósito del análisis consiste en predecir la probabilidad de que a alguien le ocurra cierto “evento”. Por ejemplo, en nuestro caso de estudio tenemos la situación de; estar empleado =1 o no estarlo = 0. El objetivo primordial es poder determinar que variables pesan más para aumentar o disminuir la probabilidad de que a alguien le suceda el evento en cuestión, ello, es una asignación de probabilidad de ocurrencia del evento a un cierto sujeto, en nuestro caso a los egresados. A continuación presentamos los resultados que se obtuvieron al procesar nuestros datos en el programa SPSS.

Tabla 26.5 Aplicación de la Regresión Logística

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
1(a)	Paso						
	PROMEDIO	-1.002	.404	6.147	1	.013	.367
	EDAD	.340	.143	5.664	1	.017	1.405
	Constante	1.200	3.910	.094	1	.759	3.320

a Variable(s) introducida(s) en el paso 1: PROMEDIO, EDAD.

En ese sentido al interpretar nuestros resultados del cuadro anterior en función de los datos obtenidos, se podrá observar que cuando baja el promedio de los egresados aumenta la probabilidad de ser ocupados o estar trabajando y cuando la edad aumenta también se incrementa la posibilidad de tener trabajo. En cambio en el cuadro siguiente se observa que, cuando el sexo pase de 0 = mujer a 1 = varón, aumentará en algo la probabilidad de empleo porque la frecuencia de desempleo de los jóvenes de sexo femenino es ligeramente mayor que la de los hombres.

Tabla 26.6 Aplicación de la Regresión Logística

		B	E.T.	Wald	Gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1(a)	SEXO	.571	.395	2.090	1	.148	1.770
	Constante	-1.013	.656	2.387	1	.122	.363

a Variable(s) introducida(s) en el paso 1: SEXO.

Finalmente el poder determinar la existencia de una relación causa-efecto en todo estudio social, requiere de una investigación científica que involucre el mayor número de variables posibles desde 1 hasta N; esto con el fin de poder contar con un modelo matemático mucho más preciso; no obstante es suficiente para poder buscar interdependencia la utilización de métodos estadísticos como por ejemplo en aquellos casos en los que se asegura que la relación entre A y B es una correlación estadística "perfecta" (en estadística, los coeficientes +1 y -1, esto quiere decir, que en todo caso un acontecimiento o bien está presente con el otro; o bien siempre ausente).

26.5 Discusión

El indicador "educación" deriva en acumulación de conocimiento, es uno de los principales elementos del proceso de diferenciación de la economía; y surge como elemento epistemológico del neoliberalismo, es decir; se convierte en eje articulador de todo origen de riqueza, donde la posesión de mayor utilidad y condiciones de costo-beneficio fundamenta la competitividad en los mercados.

Esta diferenciación de los niveles educativos significa que en unos países se localiza no sólo la investigación y el desarrollo técnico y tecnológico, sino también las ramas más productivas ligadas estrechamente con la ciencia y la tecnología, que se caracteriza por generar un gran dinamismo dentro de la estructura productiva del país que lo genera y su impacto en los comercios mundiales por sus altas rentas de innovación. Por lo tanto la educación es la materia prima del desarrollo y hoy en día existe alguna dificultad para encontrar en la actualidad alguien, que se ha educado en un mundo en desarrollo, o en el mundo industrializado, que niegue la importancia de la educación o de la generación de capital humano como detonador del progreso económico de cualquier país.

Pero, por debajo de esta aparente unanimidad, se esconden profundas interrogantes y desacuerdos. ¿Cuánta educación se necesita?, ¿Quién debe recibirla?, ¿Quién debe impartirla?, ¿A través de que canales y qué tipo de educación se debe ofrecer más; la científica, tecnológica o la humanística?, ¿Cómo se debe organizar ese proceso?, ¿Quién debe pagar?, y ¿Quién se va a beneficiar de todo ello? El tema que hemos estudiado muestra la importancia que tiene la inversión en educación para producir crecimiento y desarrollo económico. Al aplicar esas ideas al caso de nuestro país, se encuentra que en México no se ha podido entrar a ese círculo virtuoso, que refleje un alto crecimiento económico y la eliminación sostenida de la pobreza. Los recursos económicos que se dedican a la educación aún siguen siendo insuficientes; pero, sobre todo, cuando se aplica al desarrollo de tecnologías modernas y generación de conocimiento científico apropiado para el crecimiento de nuestro país. Se puede prever la interacción mutua de la tecnología con el capital humano, y las condiciones económicas, los cuales parten de la invención y adopción de nueva tecnología, como elementos fundamentales para la acumulación de capital humano. En este sentido, una de las principales implicaciones de este razonamiento es que si la tecnología cambia, la calidad de las habilidades requeridas también debe cambiar; esto implica, que para hablar de acumulación de capital humano es necesario también tener en cuenta el cambio tecnológico y su evolución.

Los resultados que encontramos en nuestra investigación, evidencian falta de articulación entre el sector productivo y la educación, especialmente en lo relacionado con los procesos investigativos; generando un desaprovechamiento de la oferta de educación media superior tecnológica que existe en la región. Todo ello es un problema grave, que se ve reflejado en las dificultades para la innovación tecnológica en relación con la formación del talento humano; además de que existe poca relación escuela-empresa para llevar a cabo proyectos de desarrollo tecnológico. No se ha logrado romper el peligroso círculo que atenta contra el futuro de la educación; lo cual hace la relación no pertinente y que conlleva a que el sector productivo sea ineficiente. Por lo tanto, no se observa en esta relación la indispensable vinculación entre los sectores productivo y educativo, que a manera de sistema oferta-demanda se produzca la información necesaria para mantener un desarrollo equilibrado.

26.6 Conclusiones

El punto de partida de nuestras conclusiones es que la acumulación de capital humano y sus efectos en el aumento de los niveles de empleabilidad debería ser un factor clave para una política de crecimiento económico. Sin embargo, la evidencia empírica señala que esta relación no siempre es clara, y que aún existe terreno suficiente para trabajar en el esclarecimiento de los nexos entre capital humano y aumento en los niveles de empleabilidad.

De este modo en nuestro trabajo de investigación, lo que intentamos revelar fue cuales son los factores que más influyen en la falta de empleo para los egresados de las carreras técnicas del CECYTE; ya sea su promedio o el género al que pertenecen; así como también poder conocer cuáles son los tipos de empleos en los que se ubican al egresar de sus carreras técnicas y el grado de pertinencia respecto de su formación.

Finalmente, respecto del andamiaje teórico que presentamos al inicio de este estudio, pudimos observar que un factor de cambio el cual influye en la formación del capital humano es el progreso tecnológico y económico de una sociedad; lo que conlleva una dinámica de restructuración acelerada en la sociedad. En ese sentido, si los egresados de las carreras técnicas pretenden aspirar a incrementar las rentas de su trabajo de una manera constante y progresiva, estos tendrán que adecuar su empleabilidad, es decir, adaptar las características de sus competencias laborales a los ciclos tecnológicos que ocurran a lo largo de su vida.

26.7 Referencias

- Becker, Gary (1983). *Inversión en capital humano e ingresos*, en Luis de Tohaira (compilador) *El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones*. Alianza Universidad. España.
- Campos Ríos Guillermo (2002). Un modelo de empleabilidad basado en resistencias: EL caso del mercado de trabajo en Puebla. Universidad Autónoma Metropolitana, México, D.F.

Carrillo Cubillas, Laura Elena (2007). La Calidad de la Educación Básica y el Desarrollo Regional en México 1990, 2000. El Colegio de Tlaxcala, A.C.

Carrillo Huerta, Mario Miguel (2005). La Mano de Obra Para el Desarrollo de Tlaxcala, 2003-2005. EL Colegio de Tlaxcala, A.C.

De la Garza Enrique y Carlos Salas (coordinadores) (2003). *La Situación del Trabajo en México, 2003*. Plaza y Valdés . México. D.F.

Educación, Productividad y Empleo (2006). Boletín del fondo Mexicano para la Educación y el Desarrollo, A.C. Año IX, Número 100.

Fernández Mellizo Soto María (2003). Igualdad de Oportunidades Educativas. Ediciones Pomares, Barcelona.

Gimeno Sacristán José (2003). *El Alumno como invención*. Morata Ediciones.

Salas Páez Carlos (1997). *La economía Laboral neoclásica contemporánea*. Sistema 140-141.

Solana Fernando (2006). *Educación ¿Para qué?*. Editorial Limusa, México, D.F

Hábitos de consumo y compra de cajeta de las amas de casa en la zona metropolitana de Guadalajara

Isidro González, Martha Ángel y Raúl Arteaga

Universidad Tecnológica de Jalisco, Desarrollo de Negocios Área de Mercadotecnia. Luis J. Jiménez no. 586, Col. Primero de Mayo. Guadalajara, Jalisco.
igonzalez@utj.edu.mx

M. Ramos. V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

In order to develop its marketing information system, Dulces Providencia (A company that within its product line comprises Mexican traditional candies, and dairy products) contacted Universidad Tecnológica de Jalisco, the first attempt was a market analysis of one of the company products: Milk caramel. In a second phase it is expected to be suggested the best structure organization for organizing a marketing department. A market research was used to understand the milk caramel. Different approaches were used: exploratory research, shoppers, ad hoc research in point of sales, and focus groups with product users/non users, distributors. The above mentioned obtain particular data that provide Dulces Providencia, with sound information to make decisions regarding: product image, milk caramel consumer and distributor data, competitors, product and pricing issues

27 Introducción

La empresa Dulces Providencia se encuentra ubicada en San Miguel el Alto del estado de Jalisco y actualmente no cuenta con un departamento o área de mercadotecnia que le permita primeramente diseñar y aplicar las técnicas de investigaciones de mercado y con ello detectar áreas de oportunidad comerciales para posteriormente desarrollar las estrategias adecuadas de una manera más precisa. La empresa tuvo acercamiento con el Cuerpo Académico “Planeación, investigación de mercados y servicios a la empresa” en las instalaciones de la Universidad Tecnológica de Jalisco para solicitar asesoría con respecto a cómo se debe planear e implementar un estudio de las condiciones de mercado específicamente en el ramo de la cajeta. Una vez analizada la situación de la empresa, se le presentó un proyecto de investigación de mercado para optimizar la toma de decisiones del corporativo. Se ha desarrollado un convenio en el que se incorporan seis alumnos a participar en el estudio y con la oportunidad de desarrollarse profesionalmente. La empresa familiar inició sus operaciones en 1987 y actualmente produce y comercializa dulces tradicionales de leche natural en 27 estados de la República como son Jalisco, Michoacán, Puebla, Mérida, Nuevo León, entre otros; mencionan poder producir cajeta natural sin conservadores y pretenden comercializarla primeramente a nivel local. Los vendedores de la empresa aseguran que sus productos son de muy buena calidad de acuerdo a la opinión de sus clientes, quienes siguen consumiéndolos una vez que los conocen; sin embargo, la empresa no realiza campañas publicitarias, sus ventas son por recomendación y dependen del pedido de sus distribuidores.

Las estrategias comerciales se han desarrollado más por intuición que por la utilización de herramientas mercadológicas, sin embargo, actualmente el director de la empresa busca implementar un departamento de mercadotecnia. Antes de generar cualquier estrategia comercial la empresa requiere realizar un estudio que le permita conocer hábitos de consumo de la cajeta, enfocándose a las amas de casa quienes son un factor importante para la toma de decisión de la compra y consumo de productos en sus hogares. El grupo focal efectuado en el presente proyecto es la primer herramienta de investigación aplicada, en base a los resultados del mismo se diseñaran las encuestas y observaciones en punto de venta. Para la sesión grupal fueron invitadas amas de casa de diferentes niveles socioeconómicos y que tengan como mínimo un hijo.

La cajeta es producto que comúnmente:

Objetivo general: Identificar tendencias, hábitos y frecuencia de consumo de cajeta de las amas de casa en Guadalajara.

Objetivos específicos: Se requiere conocer hábitos y puntos de compra de las amas de casa para el desarrollo de campaña promocional atractiva para los consumidores potenciales y determinar las características de los consumidores de cajeta para generar diseños de empaque atractivos para quien toma la decisión de compra.

27.1 Desarrollo

27.1.1 Hipótesis

Los lugares donde las amas de casa compran la cajeta son las cremerías de la colonia donde viven y normalmente solicitan opinión del vendedor. Las amas de casa son quienes en su mayoría toman la decisión de compra de marcas de productos de cajeta, tomando en cuenta color, sabor y consistencia.

27.2 Método

Primeramente se realizó un estudio exploratorio con el fin de tener datos preliminares que nos permitan desarrollar las primeras hipótesis de la investigación que posteriormente sirvieron como líneas de acción para el desarrollo y aplicación de las herramientas de recolección de datos utilizadas en el presente estudio. Se consideraron a las amas de casa como los primeros sujetos de estudio ya que ellas son los principales actores en la compra y consumo de cajeta dentro de sus hogares, además es necesario que tengan cuando menos un hijo, ya que en la toma de decisiones de la compradora considera el gusto y bienestar del mismo.

Como técnica de investigación se realizó un grupo focal a once amas de casa, se citaron en las instalaciones de Promotecnia en punto de las 10:00 a.m. Se hicieron degustaciones de los productos de cajeta de la marca Coronado, Santa Clara y Providencia.

La moderación fue llevada a cabo por un investigador especialista en la aplicación de sesiones de grupo con Maestría en Mercadotecnia de la Stalford University y docente investigador de la UT de Jalisco; los alumnos incorporados al proyecto tuvieron funciones de observadores, staff, supervisión de cámara y audio. La sesión fue llevada en una “Cámara Gesell” que consiste en una habitación acondicionada con cámaras y audífonos ocultos, las invitadas se acomodaron en forma de “herradura” para que puedan observarse unas a otras y tener al moderador de frente.

Figura 27



Inicio. Se realizaron preguntas de estímulo para romper el hielo, con la intención de que se conozcan las invitadas entre ellas y que se sientan cómodas. En esta etapa los observadores tomaron en cuenta las respuestas para confirmar los datos con las características necesarias de las invitadas para efectuar la sesión. Duración de 10 minutos. Selección de productos para su familia. En esta etapa se les pregunto de manera abierta a las invitadas cómo se administran para realizar despensa, con qué frecuencia la realizan, cuáles son los productos y marcas que consideran en sus compras. Duración de 20 minutos. Convivencia y distracciones en familia. Se les pide a las amas de casas compartan sus actividades normales para convivir o salir en familia. Tuvo una duración de 25 minutos. Degustaciones. Se les dieron a probar cajetas de tres marcas diferentes sin empaque en el siguiente orden: Coronado, Providencia y Santa Clara. Los temas abordados fueron percepción de calidad y precio de acuerdo al color, sabor y olor. Duración 40 minutos.

Figura 27.1



Cierre. Las amas de casa tienen más confianza para externar sus impresiones, por lo que se lanzan preguntas de control para validar las primeras opiniones y se externan impresiones sobre los productos. En ésta última etapa se les hace saber cuáles fueron las marcas que probaron en la degustación. Duración 35 minutos.

27.3 Resultados del grupo focal

De acuerdo a las opiniones del segmento de las amas de casa participantes en la sesión, mencionaron que normalmente cuando salen en familia de viaje y son varias horas de camino, acostumbran prepararse hacer su despensa previa, entre los productos que prefieren son las botanas, galletas, jugos y refrescos; aunque a las madres les gustaría que comieran algo más nutritivo y si hay tiempo preparan emparedados de mermelada. Como desayuno para la escuela acostumbran a preparar a su(s) hijo(s) un lonche de jamón o de frijoles y un jugo. Manifestaron sus niños pueden llegar a ser influenciados por sus amigos cuando quieren desayunar porque ven lo que sus compañeros llevan de lonche y solicitan lo mismo que el otro. En el caso del preescolar, en algunas escuelas les proporcionan un menú en donde se indica cuál es la comida que deben llevar cada día, generalmente es agua fresca, yogurth, fruta picada y una comida diferente. Generalmente les dan de \$5.00 a \$10.00 en promedio para gastar en el recreo, aunque están conscientes de que es un riesgo porque el niño compra alimentos por su cuenta y normalmente no son nutritivos. Algunas amas de casa participantes prefieren la cajeta envasada ya que les da mayor seguridad de que es un producto higiénico aunque si mencionan que tiene más conservadores, sin embargo otras amas de casa prefieren lo natural y la adquieren en cremerías o en el mercado de abastos. De acuerdo a la opinión de las invitadas, consideran básicas la miel, cajeta, Nutella, Lechera y mermelada por lo cual se procura tener en casa, si embargo fue muy mencionado que a los niños no les gusta mucho la cajeta, prefieren la Nutella o mermelada; son los padres de familia a quienes les gusta la cajeta. Les gusta comer la cajeta con pan tostado, bolillo y hot cakes. Algunas madres tratan de evitar el consumo excesivo de la cajeta porque contiene mucha azúcar.

Figura 27.2



Mencionaron que no se acostumbra mucho la compra de cajeta, en ocasiones la tienen en casa porque se las regalan o les mandan sus familiares. Cuando compran cajeta, la única marca es Coronado, aunque también mencionaron que prefieren comprarla suelta, ya que última se compra en vasitos y por lo tanto es más barata y la tienen catalogada como más natural.

Cuando compran cajeta, mencionan que se la consumen aproximadamente de una semana hasta un mes. Algunas amas de casa las compran en la tienda conforme se vayan terminando y otras cada vez que hacen el súper, o cuando se les entregan vales de despensa. Mientras algunas amas de casa hablan mucho de consumir productos bajos en calorías o light, la mayoría menciona que prefieren lo natural.

Las invitadas manifestaron que acostumbran salir los fines de semana al cine, parque metropolitano, vía recreativa, andar en bici, a las plazas o centros comerciales y a visitar a la abuela. Con respecto a salir de la ciudad mencionan la playa y algunos pueblos de Jalisco como Chapala, Ajijic, La Barca.

Las madres participantes argumentaron que algunos establecimientos donde se compra la cajeta son Wal-Mart, cremerías, tiendas de abarrotes, Aurrera, e incluso en el tianguis. Mencionaron que la cajeta de cuartito cuesta entre \$15.00 y \$17.00 pesos a granel. La cajeta con menos azúcar \$35.00 pesos, la cajeta coronado se considera prácticamente el doble de precio con respecto a una a granel. La percepción de precio de las cajetas que se dieron a probar en la sesión tienen un valor entre los \$25.00 a \$40.00 según las participantes.

27.4 Discusiones

Si una cajeta es espesa se considera con mayor calidad ya que tiene más leche, pero no les gusta que sea demasiado espesa porque no se puede untar bien o en el caso del pan puede llegar a romperlo.

Para la compra de cajeta se toman en cuenta factores como calidad, cantidad, color, precio en ocasiones sabores como lo son de vainilla o envinada de coronado mismas que se ofrecen en ocasiones especiales.

A la cajeta Providencia le hace falta información del contenido de la cajeta, una persona reconoce la marca providencia y la asocia con los quesos. Los envases “apachurrables” son más prácticos.

De acuerdo a las degustaciones las amas de casa afirmaron que pueden identificar cuál tiene más leche viendo el color de la cajeta. Las cajetas que son demasiado dulces no les gusta ya que les sabe a pura azúcar.

La mayoría de las invitadas prefiere la cajeta de color claro ya que aparenta ser más natural. La mayoría de las amas de casa tratan de ser más cuidadosas con respecto a las calorías y a la información que se proporciona en el mismo envase como la tabla nutrimental y fecha de caducidad. Esta información será muy importante para poder vender en tiendas grandes. A pesar de que la Nutella sea más cara, de \$40.00 a \$50.00 pesos la compran más porque la prefieren los niños. La cajeta Providencia les agrada el sabor pero no el color ni la consistencia y estarían dispuestos a pagar por la presentación mostrada entre \$35.00 y \$40.00 pesos.

27.5 Referencias

Benassini, Marcela. (2008). Introducción a la Investigación de Mercados. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.

Boyd, H. y Westfal R. (1996). Investigación de Mercados: Texto y casos. Uteha: España

Cozby, Paul (2005) Métodos de investigación para del comportamiento. México: McGraw Hill

Fischer, Laura (2011). Mercadotecnia. México: Ed. Mc Graw-Hill.

Hair, Joseph (2004) Investigación de mercados en un ambiente de información cambiante. México: Ed. McGraw Hill

Kinnear T. y James R. (1998). Investigación de Mercados, enfoque aplicado, Colombia: McGraw Hill.

Kotler, P. (2008). Principios de mercadotecnia. México: Prentice Hall

Levin, Jack (2008). Elementary statistics in social research. USA: Ed. Oxford

Malhotra, Naresh K. (2008). Investigación de Mercados un enfoque practico, Naucalpan de Juárez, Edo de México: Pearson Educación.

Mercado, Salvador (2007). Investigación de mercados. México: Ed. Publicaciones administrativas contables

Schmelkes, Corina (2010). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación. México: Oxford

Warren j. Keegan. (2005). Fundamentos de mercadotecnia internacional: Pearson

William G. Zikmud (2005). Investigación de mercados. México: Prentice Hall

Instituto de Geografía y estadística INEGI: Censos de población y vivienda 2010
<http://www.inegi.org.mx/>, Consulta al día 18 de noviembre del 2011

Instituto de Geografía y estadística INEGI: Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) <http://www.inegi.org.mx/Sistemas/denue/> Consultas del 21 de noviembre al 15 de enero del 2012

Instituto de Geografía y estadística INEGI: Censos económicos 2010
<http://www.inegi.org.mx/>, Consulta al día 21 de febrero del 2012

Módulo de experimentación ergonómica: Importancia de la ergonomía en los puestos de trabajo

Alejandro Hernández y Pedro Marines

Alejandro Hernández y Pedro Marines
Universidad Tecnológica de Coahuila, Av. Industria Metalúrgica # 2001 Parque Industrial Ramos Arizpe
Coah. Cp.25900

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

This article deals with the ergonomic evaluation of jobs, establishing the relationship of the environment in which it takes place (workplace) and those who perform it (workers). Used to determine how to design or adapt the workplace to the worker to avoid various health problems and to increase efficiency. Its main objective is the elimination of risk factors, these being any detectable characteristic or circumstance of a person or group of people known to associate with an increased chance of suffer, developing, or being exposed to a process that can develop some disease.

These risk factors include: biological, environmental, behavioral, socio-cultural or economic. These can add to each other and increase the effect insulated each. The methodology used for this study is:

1. Visual inspections in the workplace to identify potential hazards (Using Ergonomic Risk Level Format).
1. Application of the method for assessment tasks STEPS.
2. Rating Manual Handling Tasks (OSHA 2001).
3. Application of the methodology to RULA, REBA limbs, postures and task multiple repetitions.
4. Review of factors inherent in the working environment.

28 Presentación

La ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia del mismo. En otras palabras, para hacer que el trabajo se adapte al trabajador en lugar de obligar al trabajador a adaptarse a él.

La ergonomía es una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, comprendidos factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de las máquinas, el de los asientos y el calzado y el del puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas (MONDELO PEDRO, 2001). La información de este estudio se basa en los principios básicos de ergonomía referente al trabajo que se realiza sentado o de pie, las herramientas, el trabajo físico pesado y el diseño de los puestos de trabajo. Considere como un principio que: *“La salud representa el bienestar físico, psíquico y social de las personas”*. La ergonomía en los últimos años ha suscitado el interés de un gran número de especialistas de todas las ramas de la ciencia: ingeniería, medicina, psicología, sociología, arquitectura, diseño, entre otras. La aplicación científica de los conocimientos que aporta se ha revelado como un elemento importante para la reducción de accidentes y de lesiones, en el incremento de la productividad y de la calidad de vida de los trabajadores.

El presente escrito es el resultado de algunos estudios realizados en empresas situadas en el sureste del estado de Coahuila, y representa el soporte para la elaboración de un Módulo para experimentación ergonómica que apoya a materias relacionadas con Seguridad e Higiene, Métodos y Sistemas de Trabajo y la Administración del Tiempo, entre otras. Esperamos que el presente escrito les permita conocer esta disciplina, y sea para el estudiante un estímulo para buscar áreas de mejora en la calidad de vida de nuestra sociedad.

28.1 Metodología para el estudio de ergonomía

Una de las principales actividades de una persona dedicada a preservar la seguridad y el bienestar de las personas debe aprender a observar a las mismas en sus puestos de trabajo, identificando actos inseguros o deficientes, ya sea por la ejecución del trabajo asignado, o bien, por el acondicionamiento de su área de trabajo. El tener una buena comunicación, participación efectiva del personal y procedimientos adecuados, permiten generar un buen ambiente y son una herramienta para la mejora continua de la calidad del trabajo. Es importante programar y planificar las observaciones, revisando todos los aspectos clave relacionados con las tareas, reacciones de las personas, los equipos de protección personal, las herramientas y equipo, el entorno de trabajo, posiciones y movimientos de las personas, así como los procedimientos de trabajo seguidos.

Metodología propuesta:

1. Elaboración de un listado de áreas a evaluar: actividad o puesto de trabajo
2. Aplicación de la metodología STEPS, considerando:
 - a. Área evaluada y problema ergonómico detectado
 - b. Requerimientos de manipulación levantamiento de cargas (NIOSH)
 - c. Identificar factores de riesgo de acuerdo a las partes del cuerpo que se utilizan en la operación
 - d. Efectúe una valoración de la acción a implementar, evaluando costo/beneficio
3. Valoración de Tareas de Manipulación Manual (OSHA-2001).
4. Aplicación de la metodología RULA (Rapid Upper Limb Assessment) para evaluar posturas forzadas o repetidas que pudieran dañar el sistema musculo esquelético y el REBA (Rapid Entire Body Assessment) que permite el análisis conjunto de las posiciones adoptadas por los miembros superiores del cuerpo (brazo, antebrazo, muñeca), del tronco, del cuello y de las piernas.
5. Evaluación de los factores humanos: conocimientos, habilidad mental, edad, experiencia, motivación, entre otros.
6. Conclusiones
7. Recomendaciones considerando un modelo ergonómico conceptual: diseño del equipo, diseño del puesto, comunicación y consideraciones del medio ambiente.

Para las mediciones antropométricas existen metodologías que garantizan homogeneidad y precisión adecuadas.

Así pues, con vistas a determinar las dimensiones relevantes y otras características del puesto, ya sea existente o en proceso de diseño, como paso previo al estudio de las relaciones dimensionales, es necesario analizar los siguientes aspectos para todos los usuarios del mismo:

1. Métodos de trabajo que existen o que existirán en el puesto
2. Posturas, movimientos, y sus tiempos y frecuencias
3. Fuerzas y cadencias de éstas que deberá desarrollar el usuario
4. Manipulación de los dispositivos de control al operar un equipo.
5. Regímenes de trabajo y descanso, sus tiempos y horarios
6. Carga mental que exige el puesto
7. Riesgos efectivos y riesgos potenciales implicados en el puesto
8. Ropas, herramientas y equipos de uso personal
9. Ambientes visual, acústico, térmico, etc., del entorno

A partir de este análisis es posible conocer cuáles son las dimensiones relevantes que hay que considerar, teniendo en cuenta todas las personas y sus funciones que tienen y/o habrán de tener relación con el puesto de trabajo, como por ejemplo, en el caso de un área de pintura: el pintor, el personal de mantenimiento, el ajustador, etc.

28.2 Desarrollo del Estudio

De acuerdo a la Secretaría de Economía, en el Estado de Coahuila se cuenta con cerca de 14,500 empresas instaladas, siendo las principales actividades la de Industria, Comercio y Servicios relacionados. Se consideraron tres tipos de empresas: a) *una empresa maquiladora*, b) *una empresa metal-mecánica basada en el uso de prensas, equipo de conformado y maquinas-herramientas*, y c) *una empresa de fundición*. Debido a que existe gran diversidad de actividades de acuerdo a su proceso y los requerimientos pueden variar en cada una de ellas.

La jornada laboral. En la actualidad, la jornada de ocho horas y la semana de cinco días se consideran generalmente como normales en las actividades industriales, comerciales y de negocios en muchos países.

La experiencia ha demostrado que el trabajador típico de la actualidad, responde bien psicológicamente y fisiológicamente a la semana de 40 horas de trabajo, siempre que las condiciones ambientales sean satisfactorias y que reciba el reconocimiento adecuado (monetario y no monetario) por su trabajo.

En la mayor parte de las empresas industriales, comerciales y en organizaciones de servicio, la gran mayoría del trabajo que se realiza se puede clasificar como “ligero” desde el punto de vista fisiológico. El decrecimiento en la productividad puede ocurrir de dos maneras: el tiempo de ciclo puede aumentar o bien, puede haber rechazos por calidad deficiente debido a errores humanos.

Ese periodo o lapso hasta el punto en el que la productividad comienza a descender notoriamente, se conoce como *periodo áctil* (PEREDA, 1993) Al final de este periodo hay que conceder un descanso. La duración del periodo áctil depende del trabajo y del trabajador.

La interrupción mínima que permite una recuperación satisfactoria generalmente es de unos cinco minutos. Se acostumbra proporcionar al menos un margen de 10% por demoras y fatiga personales. Esto equivale generalmente a 24 minutos en la mañana y un intervalo igual en la tarde. Una empresa manufacturera cuenta con actividades que no requieren un mayor esfuerzo como lo es la ensambladora, cuyo ritmo de trabajo lo establece el tiempo de ciclo de producción (bandas, transportadores de cadena o monorriel) o incluso la de fundición, donde se requiere operar maquinaria pesada y soportar altas temperaturas durante toda la jornada. Relaciones dimensionales Hombre – Máquina. El bienestar, la salud, la productividad, la calidad, la satisfacción en el puesto de trabajo, etc., lo proporcionan en gran medida las relaciones dimensionales armónicas entre el hombre y su área de actividad.

Un par de zapatos o la vestimenta pueden incomodar, irritar o molestar, hasta que se decide cambiarlos; un puesto de trabajo incomodo irrita o molesta y no se puede abandonar. Comúnmente, no se tiene noción de que ese puesto de trabajo no está bien diseñado.

Por otra parte, las dimensiones corporales varían también con la edad. Hasta cerca de los 25 años, la mayor parte de las dimensiones del cuerpo estático aumentan de tamaño. Aproximadamente a los 60 años se produce una ligera disminución en la estatura y el peso del cuerpo, así como en las dimensiones dinámicas de las extremidades.

Tabla 28 Estatura y peso de hombres y mujeres

Edad	Hombre				Mujer			
	Estatura (cm)		Peso (kg)		Estatura (cm)		Peso (kg)	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
3.....	96.0	3.3	14.5	1.4	95.3	3.6	14.1	1.8
6.....	117.1	5.3	21.3	2.7	116.1	4.8	20.4	2.3
9.....	134.1	6.1	29.9	3.6	132.3	5.8	29.0	5.0
12.....	148.1	7.3	39.5	5.4	151.4	6.9	42.2	8.2
15.....	168.4	7.9	58.1	7.3	161.0	6.1	53.1	9.1
18.....	174.0	6.6	67.6	9.0	162.8	5.8	55.8	7.7
22.....	174.5	6.6	71.7	10.4	162.6	6.1	56.7	8.6
26.....	174.5	6.6	73.9	10.9	161.8	6.4	57.6	9.5
30.....	174.0	6.6	74.8	11.3	161.5	6.1	59.0	10.9
34.....	174.0	6.6	74.8	11.3	161.5	6.1	59.0	10.9
38.....	173.7	6.6	75.3	11.3	161.5	6.1	61.7	11.3
48.....	172.7	6.6	75.8	11.3	160.5	6.1	64.4	12.2
58.....	171.0	6.6	74.8	11.3	159.5	6.1	67.1	12.7
68.....	169.7	6.1	73.5	10.9	158.0	6.1	66.2	12.7
78.....	169.0	5.6	71.2	10.9	157.0	5.6	65.3	12.2

El sexo y la edad son factores que determinan el tiempo de respuesta del trabajador. Las mujeres tienen un tiempo medio de reacción ligeramente mayor que los varones. Así mismo, el tiempo de reacción de hombres y mujeres aumentará con la edad después de los 30 años. Con los cambios de edad no sólo hay una considerable variación en la fuerza física de un trabajador dado, por motivos biológicos, ambientales y ocupacionales, sino que existe también una variación importante entre los diferentes trabajadores.

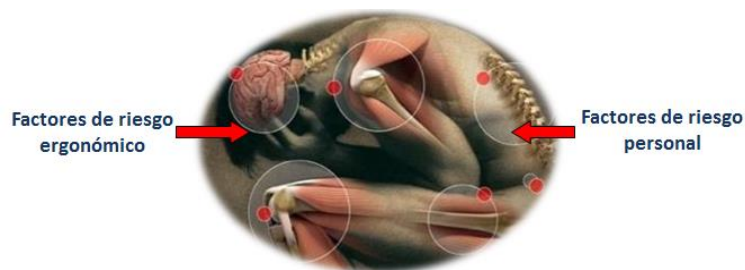
Las lesiones provocadas por el trabajo repetitivo se denominan generalmente lesiones provocadas por esfuerzos repetitivos (LER).

Son muy dolorosas y pueden incapacitar permanentemente. Al principio, el trabajador puede sentir únicamente dolores y cansancio al final del turno de trabajo. Conforme empeora, puede padecer grandes dolores y debilidad en la zona del organismo afectada.

Esta situación puede volverse permanente y avanzar hasta un punto tal que el trabajador no pueda desempeñar ya sus tareas. Se pueden evitar las LER:

- Suprimiendo los factores de riesgo de las tareas laborales;
- Disminuyendo el ritmo de trabajo;
- Trasladando al trabajador a otras tareas, o bien alternando tareas repetitivas con tareas no repetitivas a intervalos periódicos;
- Aumentando el número de pausas en una tarea repetitiva.

Factores de riesgo y puntaje de valoración. Un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar, o estar expuesto a un proceso que genere alguna enfermedad. Estos factores de riesgo pueden ser: biológicos, ambientales, de comportamiento, socio-culturales o económicos (S., 2001). Estos pueden sumarse unos a otros y aumentar el efecto aislado de cada uno de ellos.

Figura 28 Estatura y peso de hombres y mujeres

La evaluación de los riesgos de trabajo considera al menos cuatro grupos o niveles, representados en la siguiente figura:

Figura 28.1 Estatura y peso de hombres y mujeres

¿Cómo se evalúa? Existen cuatro categorías, de las cuales las dos primeras representan zona de confort para el trabajador (Nivel Bajo y Moderado), la tercera (Nivel Alto) para realizar mejoras y evitar que se presente algún accidente, y la cuarta (Nivel Grave - Siete puntos o más) que representa un riesgo en la operación que se está realizando.

Antropometría. Cuando se habla de antropometría es importante diferenciar la antropometría estática, que mide las diferencias estructurales del cuerpo humano, en diferentes posiciones, sin movimiento, de la antropometría dinámica, que considera las posiciones resultantes del movimiento, esta va ligada a la biomecánica.

La biomecánica aplica las leyes de la mecánica a las estructuras del aparato locomotor, ya que el ser humano está formado por palancas (huesos), tensores (tendones), muelles (músculos) y elementos de rotación (articulaciones) entre otros, que cumplen muchas de las leyes de la mecánica.

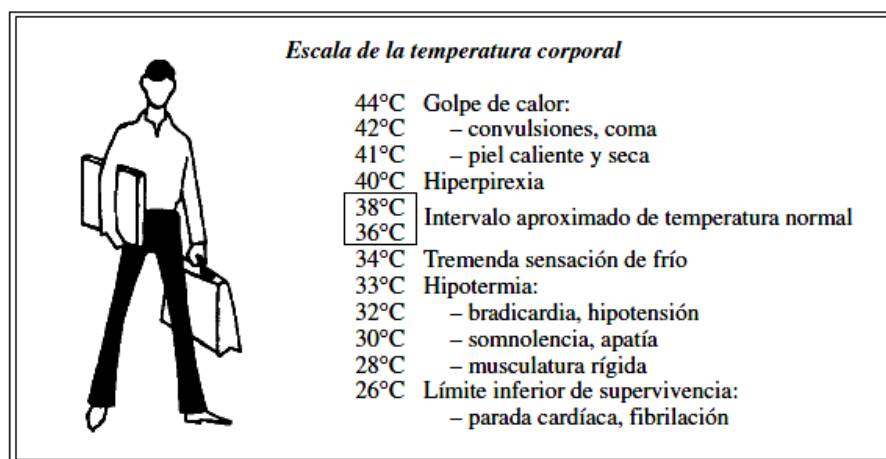
A continuación se mencionan los elementos que componen el sistema músculo esquelético:

- Músculos. Se contraen y expanden para mover el cuerpo
- Tendones. Conectan los músculos con los huesos
- Huesos. Representan el soporte estructural
- Ligamentos. Conectan entre si los huesos
- Nervios. Transmiten las señales

Evaluación de algunos factores del medio ambiente.

La evaluación de factores como el ruido, la iluminación, o el confort térmico ayudan a mejorar las condiciones del medio donde se ejecuta el trabajo. Cabe mencionar que el estrés térmico se da sobre todo en procesos donde el trabajador está expuesto a altas temperaturas, como lo es en procesos de fundición. El estrés térmico. La temperatura interna considerada normal, en la que no deben producirse afectaciones, oscila alrededor de los 37,6 °C, dentro de un intervalo de 36 °C a 38 °C; no obstante, durante actividades físicas intensas puede llegar a alcanzar los 40 °C, lo cual, en circunstancias específicas, es necesario para lograr el rendimiento adecuado.

Figura 28.2 Intervalo de temperaturas del cuerpo humano (FEDERACION, 1997) .



La Norma Oficial Mexicana NOM-015-STPS-2001 trata de las condiciones térmicas elevadas o abatidas. Su objetivo es establecer los niveles y tiempos máximos permisibles de exposición a condiciones térmicas extremas (inferior a 36°C o superior a 38°C), que por sus características, tipo de actividades, nivel, tiempo y frecuencia de exposición, sean capaces de alterar la salud de los trabajadores.

La tabla siguiente establece los tiempos máximos permisibles de exposición y el tiempo mínimo de recuperación para jornadas de trabajo de ocho horas.

Tabla 28.1 Límites máximos permisibles de exposición a condiciones térmicas elevadas (FEDERACION, 1997)

Temperatura máxima en °C de $t_{g,b,h}$			Porcentaje del tiempo de exposición y de no exposición
Régimen de trabajo			
Ligero	Moderado	Pesado	
30.0	26.7	25.0	100% de exposición
30.6	27.8	25.9	75% de exposición 25% de recuperación en cada hora
31.7	29.4	27.8	50% de exposición 50% de recuperación en cada hora
32.2	31.1	30.0	25% de exposición 75% de recuperación en cada hora

La siguiente Tabla muestra como se relacionan las temperaturas del índice de viento frío, tiempo de exposición máxima diaria y el tiempo de no exposición.

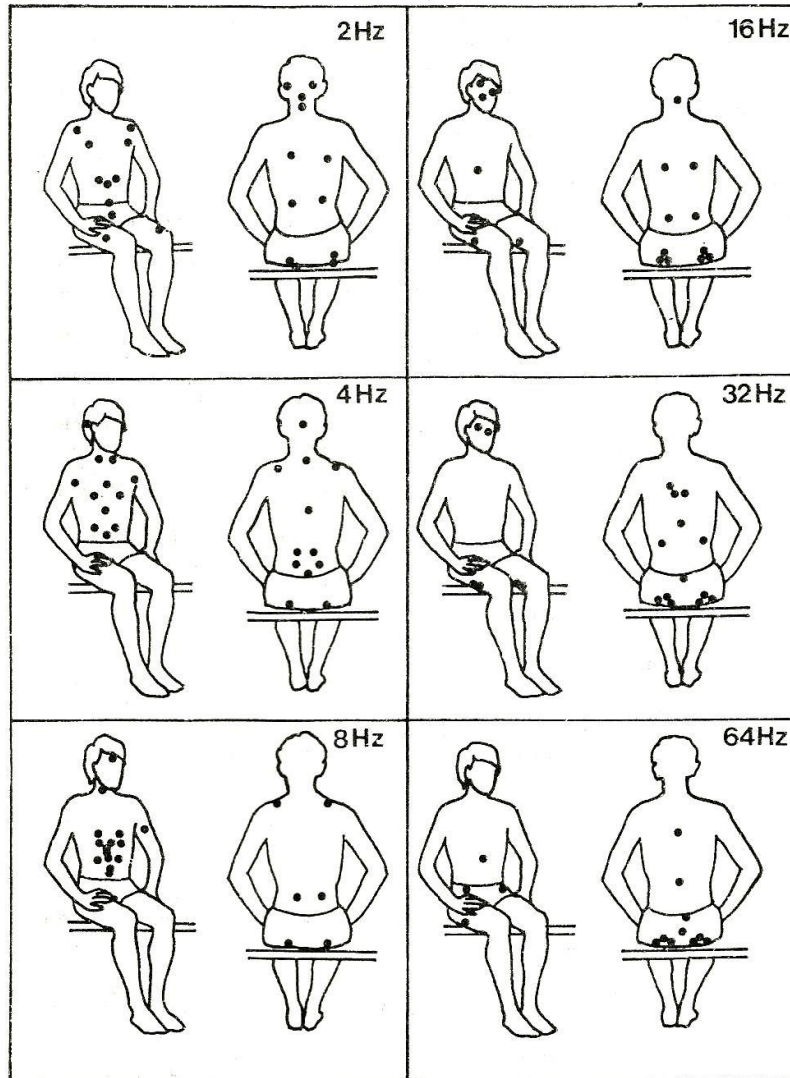
Tabla 28.2 Límites máximos permisibles de exposición a condiciones Térmicas abatidas (FEDERACION, 1997).

Temperatura en °C	Exposición máxima diaria
de 0 a -18	8 horas.
Menores de -18 a -34	4 horas; sujeto a periodos continuos máximos de exposición de una hora; después de cada exposición, se debe tener un tiempo de no exposición al menos igual al tiempo de exposición.
Menores de -34 a -57	1 hora; sujeto a periodos continuos máximos de 30 minutos; después de cada exposición, se debe tener un tiempo de no exposición al menos 8 veces mayor que el tiempo de exposición.
Menores de -57	5 minutos.

La evaluación de la incomodidad por medio de esquemas del cuerpo parece ser un medio fácil y confiable para que los sujetos expresen su incomodidad. Whitham y Griffin desarrollaron un método pictórico para clasificar la molestia debida a la vibración (MONDELO PEDRO, 2001). Después de que los sujetos eran expuestos a la vibración, tenían que indicar en una figura humana la ubicación de las principales molestias.

Como se muestra en la figura 4, los resultados demuestran claramente la relación que existe entre la molestia y la frecuencia de la vibración.

Figura 28.3 Incomodidad corporal, según los resultados de los experimentos de exposición a la vibración. La ubicación de la incomodidad máxima depende de las vibraciones (SALVENDY, 1990).



28.3 Resultados

- Es muy importante el uso de equipo de protección personal, un programa de concientización para que el trabajador utilice su equipo de seguridad, tales como FAJA, GUANTES, LENTES y TAPONES AUDITIVOS en cada caso específico de operación permite disminuir posible riesgos en los trabajadores.
- Revisar los procedimientos y ejecuciones del trabajo
- Se sugiere rediseñar áreas que tengan algún conflicto o representen un posible riesgo para el trabajador.
- Evitar cargas mayores a las recomendadas (10kg-Hombre, 5kg-Mujer). Esto disminuye el riesgo por cargas y repeticiones de tareas a la vez. Esto se logra al revisar los métodos actuales y sobretodo, la ejecución de los mismos.
- Considerar la altura de las cadenas en forma proporcional al trabajador. La altura promedio de los hombres: 1.70m (min y máx.: 1.63 m a 1.80 m) y para la mujer: 1.65m (min y máx.: 1.56m a 1.70m). Una posible solución puede ser que se trabajen 4 a 6 horas de trabajo en un puesto y posteriormente cambie a otra actividad. Si se tienen ciertos lapsos o intervalos de descanso entre horas (10 min) se puede trabajar toda la jornada. Es importante mencionar que el manejar dos equipos de trabajo alternativos ayuda en gran medida.
- Evaluar la estiba de producto terminado, ya que es alta para todos los trabajadores. Si bien se ahorra espacio por almacenamiento, pueden ocurrir caídas de producto y se está dando un sobreesfuerzo del trabajador.
- Concientizar al personal que opera equipos de evitar distracciones o tareas múltiples: operar montacargas con carga y hablar por teléfono al mismo tiempo al ir de reversa es un caso muy específico y riesgoso.

28.4 Discusión

Algunas preguntas de discusión son las siguientes:

1. ¿La Ergonomía debe involucrar a todos los niveles de la organización?
2. De ser así, ¿Cuáles serían las funciones que habrían de desempeñar?
3. ¿Existe alguna reglamentación referente a la Ergonomía?

- Es importante que *todos* los niveles participen, la ergonomía influye en las características y demandas operacionales (área de operaciones), y repercute en los índices no solo de productividad, sino también el nivel de riesgo de la compañía, tanto en medicina ocupacional como seguridad.
- En las áreas de *Ingeniería y Supervisión* la gente debe estar enfocada en la aplicación de la ergonomía en el diseño de nuevos lugares de trabajo, maquinaria y productos. A nivel gerencial, se debe apoyar a las áreas de diseño e ingeniería y sobre todo, crear una visión de bienestar y mejora de la calidad de vida del trabajador.
- EL REGLAMENTO FEDERAL DE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (FEDERACION, 1997) emite las normas concernientes a los aspectos ergonómicos a considerar en el trabajo:

Artículo 2do. Se entiende por ERGONOMIA la adecuación del lugar de trabajo, equipo, maquinaria y herramientas al trabajador, de acuerdo a sus características físicas y psíquicas, a fin de prevenir accidentes y enfermedades de trabajo y optimizar la actividad de éste con el menor esfuerzo, así como evitar la fatiga y el error humano;

Artículo 67. Los trabajadores no deberán transportarse en los sistemas y equipos destinados al traslado de materiales en general, materiales o sustancias químicas peligrosas, con excepción de aquellos equipos que cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad, higiene y ergonomía, así como cuando lo requiera la actividad laboral específica;

Artículo 102. La Secretaría promoverá que en las instalaciones, maquinaria, equipo o herramienta del centro de trabajo, el patrón tome en cuenta los aspectos ergonómicos, a fin de prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.

Así mismo, establece las Normas para el uso de equipo de protección, así como para medir y controlar los diferentes factores de riesgo para el trabajador en su área de trabajo.

28.5 Conclusiones

En el proyecto llevado a cabo se detectó que en la mayoría de las empresas se presentan diversos problemas relacionados con la salud y el bienestar del trabajador. Un módulo de experimentación ergonómica permitiría detectar y corregir a tiempo los riesgos a los que el trabajador está expuesto al desarrollar su trabajo, y a su vez, eliminar el riesgo de que se presente un accidente de trabajo o enfermedades profesionales.

Un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar, o estar expuesto a un proceso mórbido. Los factores de riesgo más comunes son:

- El factor de riesgo ergonómico.
- Factores de riesgo relacionados con la aparición de lesiones en extremidades superiores.
- Factores de riesgo relacionados con la aparición de lesiones en columna.
- El factor de riesgo personal.
- Factores de riesgo personales para extremidades superiores.
- Factores de riesgo personales para columna.

La ergonomía permite que los empleados de diferentes niveles y departamentos participen e incrementen sus conocimientos en cuestiones de trabajo.

Las Ciencias que utiliza la ergonomía para poder mantener la salud de los trabajadores son: Ingeniería, Fisiología, Antropología, Psicología, Sociología, Economía, Estadística, Física, etc. Se busca que un módulo de experimentación ergonómica permita detectar problemas en los trabajadores por trabajo excesivo, repetitivo o pesado.

Así mismo, en los equipos permite modificar y acondicionar las condiciones de operación y obtener un uso más eficiente. En forma general, si se tiene un buen ambiente de trabajo, buena condición física del trabajador, equipos trabajando en forma eficiente, la productividad aumentará y por ende los ingresos de la compañía. El índice de accidentes, al igual que las enfermedades profesionales, tienden a disminuir y estar controlados.

28.6 Referencias

- Bhattacharya, a. A. (1996). *Occupationals ergonomics: theory and appllication*. New york: marcel decker inc.
- D.b., c. (1999). *Occupational biomechanics*. John wiley and sons publications.
- Federacion, d. O. (1997). *Reglamento federal de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo*.
- Greef, d., marc, & karla, v. D. (2004). *Quality of the working environment and productivity, research findings and case studies*. European agency for safety and health at work.
- Jorma, s. (1998). *Prevension de accidentes, enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo*. Organización internacional del trabajo, capítulo 56.
- Mondelo pedro, g. E. (2001). *Ergonomia*. España: editorial alfa omega, ediciones up.
- Pereda, s. (1993). *Ergonomia. Diseño del espacio laboral*. España: editorial eudema.

S., k. (2001). *Theories of musculoskeletal injury causation ergonomics vol. 44.*

Salvendy, g. (1990). *Biblioteca del ingeniero industrial.* Limusa.

Sautter. (1998). *Factores psicosociales, enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo.* Organización internacional del trabajo, capítulo 34.

Motivación al logro y conductas contraproductivas en empresas familiares del sector pecuario

Carlos Robles, Laura Alviter y Juan Benítez

C.Robles, L.Alviter y J.Benítez
Centro Universitario Ecatepec de la Universidad Autónoma del Estado de México, Av. José Revueltas No. 17.
Col Tierra Blanca. Código postal 55020, Ecatepec, Estado de México.
jpbenitezg@uaemex.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

29 Problemática

El ciclo de vida en las organizaciones presenta un inicio común, la etapa de inicio o surgimiento. En esta primera etapa el emprendedor o empresario se caracteriza por su motivación al logro (Begley & Boyd, 1987).

En una etapa más avanzada la empresa familiar que logra subsistir, enfrenta la necesidad del relevo generacional, usualmente se liga a los procesos de sucesión. La sucesión es un proceso en el que el fundador de la organización determina quién o quienes quedarán al frente de la empresa, los avances en las investigaciones demuestran que no siempre se tiene un resultado favorable y, en los casos menos afortunados sucede una ruptura de la continuidad deseable (Ronquillo, 2006; Landes, 2006; Confederación de empresarios de Navarra, 2008), entre las causas atribuibles a esta situación están la falta de viabilidad económica de la organización para enfrentar entornos competitivos, el cambio en las expectativas de los sucesores respecto de su nivel de vida, posición social e incluso el gusto por la actividad que en sus inicios motivaron al emprendedor derivado del cambio cultural y social (Dodero, 2002) derivado de la evolución en las tecnologías de información y comunicaciones en las últimas décadas.

La ruptura en los procesos de sucesión y relevo generacional se traduce en un abandono gradual y constante que inicia con la práctica de conductas contraproductivas, como la evitación del trabajo y en los casos más drásticos con el abandono y/o cierre de la empresa familiar. El estudio de la evitación del trabajo se ha centrado en su aplicación a grandes muestras en organizaciones denominadas profesionales (no familiares), a fin de validar y confiabilizar sus resultados (Hulin, Roznowski & Hachiya, 1985; Mobley, 1977, Littlewood, 2009); sin embargo, en el análisis de la composición de las organizaciones mexicanas, se ha observado un rasgo común en la mayoría, se trata de empresas familiares. En diversos estudios de América latina, la proporción se aproxima a 90% teniendo variaciones debido a que muchos de estos datos no parten de estudios formales, sino de la apreciación de algunos especialistas que permiten estimar que 9 de cada 10 empresas poseen un carácter familiar.

Las investigaciones precedentes a este trabajo señalan la falta de atención a la variable familia en la investigación administrativa, pues han llegado a considerar a la empresa familiar como ineficaz e incapaces de sobrevivir en el mercado (Gibb, 2003); sin embargo, también es interesante la atención que reciben las grandes dinastías empresariales de apellidos Rockefeller, Baring, Toyota, Morgan, Agnelli, Peugeot, Renault, Citroën, Wendel o Ford, por citar algunos (Collier & Horowitz, 1990; Landes, 2006; Gordon & Nicholson, 2008), cuya trascendencia y reconocimiento, se relaciona con el impacto en los mercados a nivel mundial, sin que su crecimiento las haya conducido a dejar de ser, en esencia, empresas familiares. En la literatura se considera como empresa familiar a aquella que es propiedad y, a su vez, es dirigida en su mayor parte por personas relacionadas por lazos de consanguinidad o vínculos maritales, con intenciones de permanencia propiedad de la misma familia (Dodero, 2002, Rodríguez, 2005; Hellriegel, Jackson & Slocum, 2006; Ronquillo, 2006; Puig, 2007).

En muchos casos esta conjunción de factores, de naturaleza diversa como los de producción y las emociones de sus integrantes (Landes, 2006) denotan la importancia de la empresa en el estilo de vida familiar (Gordon & Nicholson, 2008) y esto a su vez, se traduce en la filosofía de la empresa (Belausteguigoitia, 2009).

El término de empresa familiar hace énfasis a la relación empresa-familia, aunque en muchas ocasiones se le confunde con la micro, pequeña y mediana empresa, cuya distinción elemental depende de parámetros tales como la cantidad de personas que laboran en ellas y la cantidad de ingresos al año, entre otros (Hellriegel, et al., 2006; Secretaría de Economía, 2009). En el mundo de los negocios ha sido notorio que las empresas más grandes o dinásticas tuvieron su origen en empresas familiares (Gordon & Nicholson, 2008), en las que la sucesión gerencial ha ocurrido en al menos tres generaciones y responde a la necesidad del sustento familiar y personal con una carga emotiva importante (Hellriegel, et. al., 2006; Landes, 2006; Gordon & Nicholson, 2008); sin embargo, no todos los miembros de la familia pretenden la continuidad tanto en identidad como en intereses y características personales. La investigación aplicada relacionada con la empresa familiar y sus fundadores, ha permitido caracterizar rasgos de personalidad en los emprendedores, tales como necesidad de logro, autoeficacia, propensión al riesgo, tolerancia a la ambigüedad y locus de control (Begley & Boyd, 1987).

Entre los intereses motivacionales del emprendedor se han identificado al deseo de independencia, seguido por la satisfacción laboral, realización, oportunidad y dinero, además del deseo de dirigir su propio destino, en este sentido Hisrich (1990) identificó que las emprendedoras concentran sus motivaciones sobre el deseo de independencia. Genesca y Veciana (1984) en una muestra de directivos y estudiantes, identificaron como motivos para la creación de empresas “la independencia personal”, “crear algo propio” y la “posibilidad de poner en práctica las propias ideas”. Esta tendencia a la creación de una organización propia o la búsqueda de identidad de cierta forma condiciona que las nuevas generaciones integrantes de las empresas familiares, no necesariamente hereden el interés por desarrollarse en la organización resultado en muchas ocasiones en el cierre de la empresa familiar.

En México el cierre de empresas sucede a la par del desempleo. La población económicamente activa representa menos del 45% de la población total y, cerca de un 5% de esta población se encuentra en situación de desempleo o subempleo (INEGI, 2011), mientras que algunos sectores y subsectores de la economía, como el subsector pecuario, enfrentan la carencia factor humano con las competencias necesarias para enfrentarse a las exigencias de mercados, sobre todo en la producción de alimentos que el aparato productivo nacional ha dejado de satisfacer. En la producción de cárnicos, es cada vez mayor la entrada de productos del extranjero desplazando a los generados por productores mexicanos del subsector pecuario. El subsector pecuario en México en esencia está conformado por empresas familiares, estas organizaciones enfrentan el reto de integrar a las nuevas generaciones; sin embargo, el cierre de empresas y el abandono de esta actividad productiva, presentan un posible indicio de fallas en el proceso de sucesión familiar en el negocio.

El cierre de empresas pecuarias en su conjunto presenta un comportamiento gradual, el cual permite intuir que el comportamiento de los integrantes en estas etapas se caracterice por la presencia de conductas contraproductivas, como la evitación del trabajo, sin que hasta el momento alguna investigación presente evidencia de ello, en contraposición a la necesidad de comportamientos característicos de la motivación al logro, como la búsqueda e implantación de nuevas estrategias competitivas para la atención de las necesidades alimentarias de la población mexicana. Derivado de lo anterior en esta investigación se pretende responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué situación presentan la motivación al logro y las conductas contraproductivas en empresas familiares del sector pecuario? y desde la perspectiva de los integrantes de este tipo de organizaciones ¿cuáles son las causales de esta situación?.

Considerando lo anterior, se ha planteado como supuesto de investigación la posible correlación negativa entre la motivación al logro y las conductas contraproductivas, como condicionante del bienestar emocional de los trabajadores en empresas familiares del sector pecuario.

Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación al logro y las conductas contraproductivas en empresas familiares del sector pecuario

Objetivos específicos: Identificar los avances en las investigaciones relacionadas con las conductas contraproductivas y la motivación al logro y su aplicación en empresas familiares y no familiares; Validar los instrumentos para la medición de las variables bajo sus enfoques cualitativo y cuantitativo; Recabar los datos cuantitativos y cualitativos relacionados con las conductas contraproductivas y la motivación al logro en los sujetos de estudio; Determinar el comportamiento de las variables justicia organizacional, satisfacción en el trabajo, evitación del trabajo y bienestar emocional que componen el modelo de modelo hipotético de conductas contraproductivas en los integrantes de las empresas familiares; Determinar el grado de presencia de la motivación al logro en los integrantes de las empresas familiares sujetos de estudio e identificar las posibles causas que originan los comportamiento de las variables del modelo de conductas contraproductivas y de la motivación al logro en los integrantes de las empresas familiares sujetos de estudio.

29.1 Necesidad que se pretende resolver

La respuesta a las interrogantes planteadas permitirá comprender el fenómeno de la pérdida de competitividad del subsector pecuario en México, desde la perspectiva del factor humano y, a partir de ello, la generación de estrategias que permitan incentivar la motivación al logro en los integrantes de las organizaciones estudiadas, contrarrestando comportamientos contraproductivos que inciden en los procesos de relevo generacional y sucesión en la empresa familiar, posibilitando el análisis de aplicabilidad en beneficio de las organizaciones que conforman este subsector de la economía mexicana. La motivación al logro presupone efectos positivos en el desarrollo organizacional y en los resultados tanto económicos como no económicos de la organización.

Entre los efectos económicos se prevé el incremento de la productividad y de las utilidades y, por tanto en la permanencia de la empresa en el mercado; mientras que en los no económicos se encuentran el desarrollo humano del personal, mejoras en la cultura y clima organizacional, así como un efecto positivo en la integración familiar derivado de la participación de padres e hijos en una actividad productiva compartida.

El estudio tanto de la motivación al logro como de la evitación del trabajo, se han centrado en organizaciones tanto lucrativas como no lucrativas, enfocándose en la comprensión de estos objetos de forma aislada y, sin enfatizar en la comprensión de su ocurrencia en organizaciones que por su origen tienen como propósito el brindar sustento a familias de forma directa, así como contribuir en la generación de alimentos para la población.

La aparición de las conductas contraproductivas en empresas productoras pecuarias, tiene como consecuencia el abandono del campo y por tanto la contribución al problema alimenticio del país. En esta investigación, la primera en abordar la problemática desde una perspectiva del comportamiento humano en las organizaciones en México, ayuda en la comprensión de sus causas y posibles efectos en las empresas y familias propietarias.

Beneficiarios del proyecto: El beneficio directo será en las familias propietarias de empresas pecuarias participantes en Comité para el Fomento y Protección Pecuaria del D. F., S. C.

Metodología: En un primer momento, se realizó un estudio documental de la motivación al logro y la evitación del trabajo en el plano internacional. A partir del desarrollo de un marco teórico-referencial, se sustentarán los fundamentos de la aplicación de dos escalas de medición. Para la aplicación de los instrumentos se solicitó el apoyo al Comité para el Fomento y Protección Pecuaria del D. F., S. C. con participantes voluntarios. Se obtuvo el consentimiento de los participantes para que de manera voluntaria y anónima respondieran el instrumento, se les explicó el objetivo del estudio y las instrucciones correspondientes.

En un segundo momento y partiendo del análisis estadístico de los datos obtenidos de la aplicación de instrumentos, se desarrollaron guías de observación no participante y entrevista semiestructuradas a profundidad, para la determinación de las causas de las conductas contraproductivas y, en la identificación de los factores que posibilitan el incentivo a la motivación al logro.

Las entrevistas se grabaron en audio, se tomó fotografía para complementar el análisis de aspectos físicos contextuales que incidan en la problemática a estudiar.

La aplicación de la encuesta corresponde a la investigación de tipo correlacional transversal, mientras que la entrevista pretende indagar en aquellos factores incidentales en la relación de variables que se pretende constatar de igual forma en un cohorte transversal.

29.2 Técnicas o herramientas a utilizar en el proyecto

En la investigación se propuso el uso de los instrumentos previamente diseñados de justicia organizacional, satisfacción en el trabajo, evitación del trabajo y bienestar emocional de Littlewood (2009) que permiten la identificación de las conductas contraproductivas. La escala de motivación de logro (EAML) adaptada del instrumento desarrollado por Morales y Gómez (2009) que se compone de 30 ítems ambos instrumentos poseen adecuada consistencia interna. A partir de los mismos constructos, se diseñaron y aplicaron guías de observación y entrevista que complementan a la encuesta con datos incidentales para explicar el supuesto planteado en el estudio.

Avances del proyecto: Hasta el momento se ha realizado el levantamiento de datos y los primeros productos están en proceso de publicación. A continuación se detallan los títulos de los artículos publicados: Aproximación cualitativa a la transición generacional y motivación de logro en empresas familiares. Revista desarrollo gerencial , universidad Simón Bolívar; Transición generacional y motivación al logro en la empresa familiar capitulo de libro IPN-UAM (en prensa); Motivación al logro y clima organizacional estudio de caso de una empresa de servicios desde una perspectiva cualitativa, ponencia publicada en el libro gestión e innovación en las ciencias administrativas y contables. ISBN 978-607-424-383-3 y Motivación de logro y transición generacional en sucesores de empresas familiares en Ecatepec. (Tesis de licenciatura)

29.3 Objetivo para trabajar con CA afines

Realizar proyectos de investigación que permitan la generación de conocimiento de manera colegiada, lo cual enriquecerá el alcance de los productos obtenidos con un mayor alcance. Se propone la realización de aplicación de esta investigación con cuerpos académicos afines, con la finalidad de recabar datos que permitan conocer la percepción de los sujetos en distintos ámbitos de trabajo, de tal forma que se de soporte a la generación de modelos y métodos de intervención, encaminados a incentivar la motivación al logro en los integrantes de las empresas familiares en el contexto mexicano, contrarrestando comportamientos contraproductivos que inciden en los procesos de relevo generacional y sucesión en la empresa familiar.

29.4 Referencias

Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (2, 267-299). New York: Academic press.

Arias Galicia, F. (2001). El Compromiso Personal hacia la organización y la Intención de Permanencia: Algunos factores para su incremento. Recuperado el 15 de julio del 2004, de <http://www.josecontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm>

Bégat, I. & Severinsson, E. (2006). "Reflection on how clinical nursing supervision enhances nurses' experiences of well-being related to their psychosocial work environment". *Journal of Nursing Management*, 14, 8, 610 -616.

Begley, T. y Boyd, D. (1987) Psychological characteristics associated with performance in entrepreneurial firms and smaller business. *Journal of Business Venturing*, 2:79.93.

Belausteguigoitia, R. (2010). *Empresas Familiares. Su dinámica, equilibrio y consolidación*. Ed. Mc Graw Hill. Segunda Edición.

Bernal, E. (2002). *Compromiso Organizacional y Rotación de personal en una cadena restaurantera*. Tesis de licenciatura. Escuela de Psicología, Universidad de las Americas.

Bravo, A., González, D. & Maytorena, M. (2009). Ponencia presentada en el X Congreso Nacional de Investigación Educativa (21-25 de septiembre). Veracruz, México.

Bussing, A; Bissls, T.; Fuchs, V., & Perrar, K.M. (1999). A Dynamic Model of Work Satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 1199-1208.

Chain Palavicini, M.M. & Franco González, L. (2004). Estudio para el diagnóstico de la situación actual y el diseño de alternativas de solución orientadas a atender la problemática de la alta rotación de personal en el sector textil y del vestido en el estado de Hidalgo.

XXXIV Congreso de Investigación y Extensión del Sistema Tecnológico de Monterrey.

Chen, H.F. (2010). The relationships of organizational justice, social exchange, psychological contract, and expatriate adjustment: an example of Taiwanese business expatriates. *International Journal of Human Resource Management*, 21, 1090-1107

Chung-Yan, G. A. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover and psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 237-251.

Collier, P. & Horowitz, D. (1990). *Los Ford. Una epopeya americana*, Tusquets, Barcelona. conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86, 493-522.
Confederación de empresarios de Navarra (2008) *El crecimiento de la empresa familiar*. Empresa Familiar. España. 4. 3-16

Dodero, S. (2002) *El secreto de las empresas familiares exitosas*. Editorial Ateneo Buenos Aires, Argentina.

Fortes-Ferreira, L.; Peiró, J. M.; González-Morales, M. G.; Martín, I. (2006). "Work related stress and well-being: The roles of direct action coping and palliative coping". *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 4, 293-302.

García Rivera, B.R. (2006). ¿Es la percepción del obrero un factor que determina la rotación en la industria maquiladora?. *Investigación Administrativa IPN*, 98, 44-56.

Gard, G., Rivano, M. & Grahn, B. (2005). Development and reliability of the Motivation for Change Questionnaire. *Disability and Rehabilitation*; 27, 17: 967 – 976

Genesca, N. y Veciana, N. (1984) Actitudes hacia la creación de empresas. *Información comercial española*. 611: 147-155.

Gibb, D. (2003) The family: the missing variable in organizational research. *Entrepreneurship Theory and Practice*. Baylor University. 401 - 416.

Gordon, G. & Nicholson, N. (2008) *Familias en guerra*. Deusto, Barcelona, España.

Gracia, F.J., Silla, I., Peiró, J.M. y Fortes-Ferreira, L. (2010). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18, 256-262.

Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum J. (2006). *Administración. Un enfoque basado en competencias*, Thompson.

Herrera, D., & Matos, L. (2009). Desarrollo del concepto de motivación y su representación en distintas aproximaciones teóricas. En: Herrera, D. (Ed.). *Teorías contemporáneas de la motivación. Una perspectiva aplicada*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 17-36.

Hisrich, R. (1990) Entrepreneurship/Intrapreneurschip. *American Psychologist*, 45, 2: 209-222.

Hom, P.W. & Griffeth, R. W. (1991). Structural Equations Modeling Test of a Turnover Theory Cross-Sectional and Longitudinal Analyses. *Journal of Applied Psychology*, 76, 350-366.

Hulin, C., Roznowski, M.; & Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an intregation. *Psychological Bulletin*, 97: 233-250.

Hyung-Ryong, L., Murrman, S.K., Murrman K.F. & Kyungmi, K. (2010). Organizational justice as a mediator of the relationships between leader-member exchange and employees´ turnover intentions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2, 97-114.

INEGI (2011). *Composición del sector productivo en México*. Censos Económicos, disponible en: www.inegi.gob.mx consulta del 28 de febrero del 2012.

Jackson, L. T. B.; Rothmann, S.; & Van de Vijver, F. J. R. (2006). “A model of work-related well-being for educators in South Africa”. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 22, 4, 263 – 274.

Krauz, M.; Koslowsky, M.; & Eiser, A. (1998). Distal and proximal influences on turnover intentions and satisfaction: Support for a withdrawal progression theory. *Journal of Vocational Behavior*, 52, 59-71.

Kreitner & Kinicki (2010). *Organizational Behavior*, 10th ed., New York: McGraw-Hill

Laczo, R. M. & Hanisch, K. A. (1999). An Examination of Behavioral Families of Organizational Withdrawal in Volunteer Workers and Paid Employees. *Human Resource Management Review*, Vol. 9, 4, 453-478.

Lambert, E.G, Hogan, N.L. & Barton, S.M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38, 233-250.

Landes, D. (2006) *Dinastías*. Editorial Crítica Barcelona.

Leung, K., Ip, O., & Leung, K.K. (2010). Social cynicism and job satisfaction: A longitudinal analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 59, 318-338.

Littlewood, H.F. (2006a). Antecedentes de la Rotación Voluntaria de Personal. *Investigación Administrativa IPN*. 95, 35, 7 - 25.

Littlewood, H.F. (2006b). De cuerpo presente; un estudio de evitación del trabajo. X Congreso de ACACIA. SLP, SLP.

Littlewood, H.F. (2007). Cuatro aristas de la evitación del trabajo: Un análisis factorial confirmatorio. XI Congreso Internacional de ACACIA. Guadalajara, Jal.

Littlewood, H.F. (2009) “ Evitación del trabajo en un hospital público: Un estudio longitudinal”. Tesis doctoral. ESCA, I.P.N.

Locke, E. (1976) “The nature and cause of Job Satisfaction”, in M.M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, p. 1300.

Lu, L. (1999). “Work Motivation, Job Stress and Employees’ Well-being”. *Journal of Applied Management Studies*, 8 ,1, 61-72.

March, J.G. & Simon, H.A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley.

Mattila, P.; Elo, A.; Kuosma, E.; & Kylä-Setälä, E. (2006). “Effect of a participative work conference on psychosocial work environment and well-being”. *European Journal of Work & Organizational Psychology*; 15, 4, 459 – 476.

Mercado, C. (2004). Modelo de motivación para reforzar el desempeño y el compromiso de los gerentes del el instituto de mejoramiento profesional del magisterio Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Memoria del VIII Congreso de Educación a Distancia CREAD MERCOSUR/SUL. Córdoba – Argentina.

Mobley, W.H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.

Mobley, W.H., Griffeth, R.W., Hand, H.H., & Meglino, B.M. (1979). Review and Morales, P. & Gómez, V. (2009). Adaptación de la Escala Atribucional de Motivación de Logro de Manassero y Vázquez. *Educación y Educadores*, 12, 3: 33-52

Omar, A. (2010). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16, 207-217.

Price, J. L., & Mueller, C. (1986). A casual model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.

Puig, I. (2007) Retratos de familia. Empresa Activa. España

Relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69, 673-686.

Rodríguez, E. (2005) Derecho de Sangre. Historias familiares del poder público en México, Grijalbo, México.

Ronquillo, J. (2006) Administración básica de la empresa familiar. Panorama editorial. México.

Rosse, J. G. & Hulin, C. L. (1985). Adaptation to work: An analysis of employee health, withdrawal, and change. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 324-347.

Roznowski, M. & Hulin, C. (1992). The scientific merit of valid measures of general Sheridan, J. (1985). A catastrophe model of employee withdrawal leading to low job performance, high absenteeism, and job turnover during the first year of employment. *Academy of Management Journal*, 28, 88-109.

Siegrist, J.; Wahrendorf, M.; Von dem Knesebeck, O.; Jürges, H.; & Borsch-Supan, A. (2006). "Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees--baseline results from the SHARE Study". *European Journal of Public Health*. 17, 1, 62 – 68.

Simons, T. & Roberson, Q. (2003). Why Managers Should Care About Fairness: The Effects of Aggregate Justice Perceptions on Organizational Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88, 3, 432–443.

Steel, R.P. & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the Story, P., Stasson, M., Mahoney, J. & Hart, J. (2008). A two factor model of achievement motivation. *Social Behavior and Personality*, 36, 5: 707-708.

Tekleab, A.; Takeuchi, R.; & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journal*, 48, 1, 146–157.

Valenzuela, J. (2006). Enseñanza de habilidades de pensamiento y motivación escolar. Efectos del modelo integrado para el aprendizaje profundo (MIAP) sobre la motivación de logro, el sentido del aprendizaje escolar y la autoeficacia. Tesis de Doctorado en Ciencias de la Educación. Facultad de Educación, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Verhaeghe, R.; Vlerick, P.; Gemmel, P.; Van Maele, G.; & De Backer, G. (2006). “Impact of recurrent changes in the work environment on nurses’ psychological well-being and sickness absence”. *Journal of Advanced Nursing*, 56, 6, 646 - 656.

Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer-Verlag, 1.

Williams, L. J. & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.

Ybema, J.F., Smulders, P.G.W., & Bongers, P.M. (2010). Antecedents and consequences of employee absenteeism. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 19, 102-124.

Procedimiento legal para la constitución, la instalación, y la operación de empresas en Tecamachalco, Puebla

Alfonso Coyotl, Blanca Velázquez y Tania Hernández

A.Coyotl, B. Velázquez & T.Hernández
Universidad Tecnológica de Tecamachalco, Av. Universidad Tecnológica Núm. 1, Col. El Montecillo,
Tecamachalco, Puebla. C.P.75482.
coyotl31@hotmail.com

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de
Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The aim of this documentary research was to generate a document substantiating the legal process of CONSTITUTION, INSTALLATION and OPERATION of the Mipymes in Tecamachalco, Puebla, to facilitate the understanding of the requirements that must be gathered to comply with the legal system of the federal, state and local government of Mexico. First, the procedure of CONSTITUTION is explained, in which the appropriate legal form to the characteristics and interests of the project must be chosen. The second part of the procedure is called INSTALLING; at this stage all the necessary arrangements for the building of the company will be made. In order to construct the building, various actions with federal and local government agencies should be carried out; which are being discussed in this research. The third stage belongs to the opening of the business establishment and / or early formal activities of the company. It is called OPERATION. Once the establishment has been built and all the minimum legal requirements for installation have been carried out, regulations to initiate activities must be complied, and open its doors to the public in general.

30 Introducción

Cuando se inicia con la idea de un negocio el empresario sabe que es lo que quiere producir o comercializar, pero en la mayoría de los casos ignora los trámites legales que debe realizar para constituir, instalar y operar una empresa. Tal vez esté más familiarizado con el término constitución, mas no así, con los elementos legales de instalación y operación, siendo entonces necesario explicar el procedimiento a fin de que sirva de guía al emprendedor.

Por lo que fue necesario dividir el trabajo en tres etapas: la CONSTITUCIÓN, la INSTALACIÓN y la OPERACIÓN.

Respecto a la CONSTITUCIÓN legal de las empresas, la legislación mexicana regula la existencia de varios tipos de personas morales, pero el problema al que se enfrentan los emprendedores, es a la elección de la figura jurídica y ante tantas opciones el panorama se torna confuso, por lo que antes de elegir el régimen legal de la sociedad debe saber cuál conviene a sus intereses y al giro de la empresa. De ahí que se aborden las características de los seis tipos de sociedades por las que se puede elegir, de acuerdo al artículo 1 de la Ley General de Sociedades Mercantiles Mexicana, pero también se especifican las características de otras sociedades mercantiles que no están incluidas en dicha ley y que están reguladas por otras normas jurídicas. También se aborda el procedimiento de la constitución de las personas físicas.

En la etapa de la INSTALACIÓN se abordan temas como: el Programa de Desarrollo Urbano Municipal, el Programa de Desarrollo Estatal Urbano Sostenible, la alineación y el número oficial, entre otros, incluidos los requisitos para derribar árboles.

Los trámites que se mencionan en el proceso de la OPERACIÓN, son: el aviso de funcionamiento que se gestiona ante la Secretaría de Salubridad, las medidas de protección civil, aviso e inscripción patronal al IMSS, entre otros.

30.1 Metodología

El primer paso fue delimitar el tema que consistió en determinar cuál sería el objeto de investigación. De las diversas ideas de que investigar, se consideró como prioritaria la de elaborar un documento que serviría de guía para los emprendedores de las micro, pequeñas y medianas empresas del Municipio de Tecamachalco, Puebla. La propuesta tendría su origen en el resultado de observar que, en el Municipio citado, hay ausencia de un documento que oriente al emprendedor para conocer los pasos que debe seguir ante las diversas instancias jurídicas y saber cómo actuar desde el origen de la idea de un proyecto de negocio hasta su puesta en marcha.

Después de haber elegido el tema, un segundo paso consistió en proceder a plantear el problema de investigación, es decir a afinar y a estructurar con mayor detalle la idea de investigación.

Cabe aclarar que debido a que no se conocen investigaciones anteriores de esta naturaleza, y con estas características, el paso metodológico de la revisión de estudios anteriores sobre el objeto de investigación, se obvió. Por lo tanto, el tercer paso consistió en ubicar al objeto de estudio en el marco teórico correspondiente. Esto significa que se procedió a la búsqueda y a la selección de las fuentes de información que fueran adecuadas y estuvieran relacionadas con el objeto de investigación. Esta tarea se basó en buscar leyes, códigos decretos y demás documentos legales, tanto digitales como en existencia física, para delimitar con mayor precisión el objeto de investigación.

La cuarta etapa consistió en determinar el diseño de la investigación. En este caso se propuso que fuera Documental Informativa (Expositiva) porque es un escrito acerca de la información relevante de diversas fuentes confiables, sin tratar de aprobar u objetar alguna idea. "La contribución radica en analizar y seleccionar de esta información aquello que es relevante para la investigación" (DE LA TORRE, 2007, p. 7). Entonces, la investigación estuvo en función de los objetivos definidos para el presente estudio, mediante los cuales se propuso elaborar una guía para el uso de los emprendedores del Municipio de Tecamachalco, Puebla.

Una quinta etapa se refirió a la delimitación de la Población o Universo y a la determinación del tamaño de la Muestra. En este caso tampoco hubo un tamaño de población de la cual se debería extraer la muestra. Más bien, se trató de una investigación documental sin hipótesis ni tamaño de muestra, ya que lo que se pretendió fue generar una guía de orientación al emprendedor para el manejo de su negocio, basada exclusivamente en documentos. No se estableció hipótesis porque no se pretendió probar nada. Por lo tanto, la validez y la confiabilidad de la información que se presenta, depende de la validez y la confiabilidad de los documentos que se consultaron. Entonces, de lo que se trató fue de describir el fenómeno tal como está sucediendo.

Para esto, se trató de recopilar información sobre los diferentes elementos relacionados con la constitución, la instalación y la operación de una micro, pequeña y mediana empresa. Todo, con el propósito de que el emprendedor conozca cuáles son esos elementos, cuales puede elegir de acuerdo al perfil de su proyecto de empresa, que ventajas y desventajas tiene para su propio beneficio, entre otras características que se adecuen a sus necesidades como emprendedor.

El sexto paso fue el de elaborar un esquema que sirvió de guía para que conforme avance el estudio se procediera a capturar la información seleccionada y analizada en una computadora. A partir del análisis que se fue realizando se fueron describiendo y estructurando los diversos elementos que intervienen en la constitución, la instalación y la operación de una empresa.

Por último se narraron y describieron los hallazgos durante el proceso de la investigación documental en fuentes impresas (documentos escritos) para confeccionar la guía que es el objetivo de la investigación. De las fuentes jurídicas *ad-hoc*, seleccionadas y analizadas se obtuvieron como conclusiones y recomendaciones una guía enfocada a la orientación para la generación y puesta en marcha de una micro pequeña y mediana empresa para que quede a la disposición del emprendedor y así se informe de cómo proceder para el registro y operación de su negocio desde el punto de vista legal.

30.2 Problema

En la actualidad la empresa está sometida a mutaciones frecuentes. Esta situación exige que el empresario esté cada vez más preparado tanto en el nivel técnico, como en el nivel legal, entre otros aspectos, con el único propósito de que sea más competente en las funciones que le corresponde desarrollar en el entorno de su empresa.

Relacionado con lo anterior, en el Diagnóstico de la situación legal y administrativa de las microempresas de la ciudad de Tecamachalco, Pue., realizado por el Cuerpo Académico de la Carrera de Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia, en la Línea de Investigación Desarrollo Comercial de las Organizaciones del Sector Privado, Sublínea Mejora del proceso administrativo y legal de las micro y pequeñas empresas de Tecamachalco, Puebla; se afirma que: “La clasificación de problemas de las MiPyME’s ..., nos permite deducir que el problema central de las microempresas, se reduce a lo siguiente: la mala formación, preparación, capacitación o falta de capacitación del microempresario; lo cual no le permite aplicar una operación administrativa adecuada para convertirse en un innovador que lo lleve a tener competitividad y productividad mejorando de esta manera su empresa. Además de las fallas en la operación administrativa, está el problema de que no conocen a detalle el marco legal específico en el que se tiene que desenvolver cada una de las empresas. Ejemplos de esto son el desconocimiento de los derechos de propiedad intelectual, las obligaciones fiscales, los contratos de compraventa, las licencias de funcionamiento, etc.” (COYOTL, 2011 p.5)

Aunado a lo anterior, en el resultado del trabajo de campo del citado Diagnóstico, una de las conclusiones a las que se llegó, fue que “los microempresarios desconocen los trámites legales que deben efectuarse para la apertura de su negocio”. Debido a la situación problemática que se refleja en los dos párrafos anteriores, se decidió buscar información sobre la apertura de un negocio y que estuviera a la disposición del empresariado local. Sin embargo, tanto para el Estado de Puebla como para el Municipio de Tecamachalco, no existe o al menos no se encontró, una guía para el procedimiento legal sobre la constitución, la instalación y la operación de una empresa.

Debido a ésta falta de información y para contribuir a la formación integral del empresariado local se decidió confeccionar una guía para el proceso de apertura de un negocio formulando el siguiente objetivo para la presente investigación documental.

Objetivo General: Diseñar una guía del procedimiento legal para la constitución, la instalación, y la operación de empresas; mediante la recopilación de información actualizada en fuentes primarias y secundarias, impresas y en electrónico para que los empresarios de Tecamachalco que lo requieran tengan información de cómo proceder ante las instituciones gubernamentales para la apertura de su organización

30.3 Alcance y limitaciones

Alcance: El proyecto abarcará a las MIPYMES del municipio de Tecamachalco, en el área: legal, la cual es de vital importancia para el funcionamiento de una empresa: Legal, por que es el área que regula la constitución, instalación y operación de la empresa.

Limitaciones: La dispersa información sobre el marco legal de las empresas; Recursos Financieros limitados y las continuas reformas al marco legal.

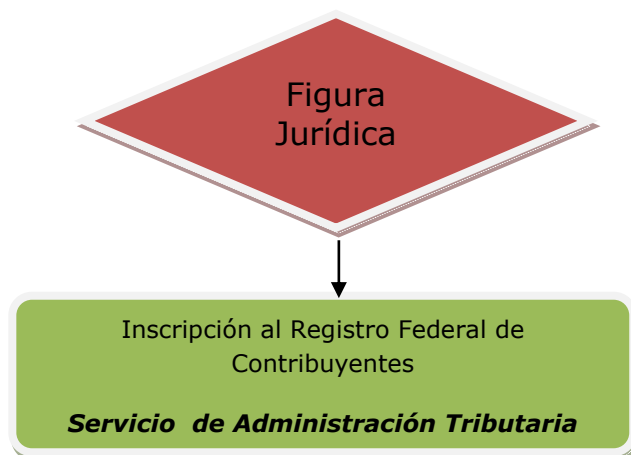
Enfoque: El enfoque que se propone para el presente proyecto tiene relación con el método de investigación deductivo. Por lo tanto, el enfoque propuesto consiste en estudiar elaborar una guía del procedimiento legal para la constitución, instalación, y operación de empresas con una metodología acorde al marco legal del municipio de Tecamachalco, el estado de Puebla y el país.

Sujetos: Microempresario.- Propietario de una microempresa establecida en el municipio de Tecamachalco, del sector servicios, de grado académico indistinto y Microempresas.- Ente económico que de acuerdo a la estratificación por número de empleados que establece la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, cuenta de 0 a 10 trabajadores.

30.4 Resultados

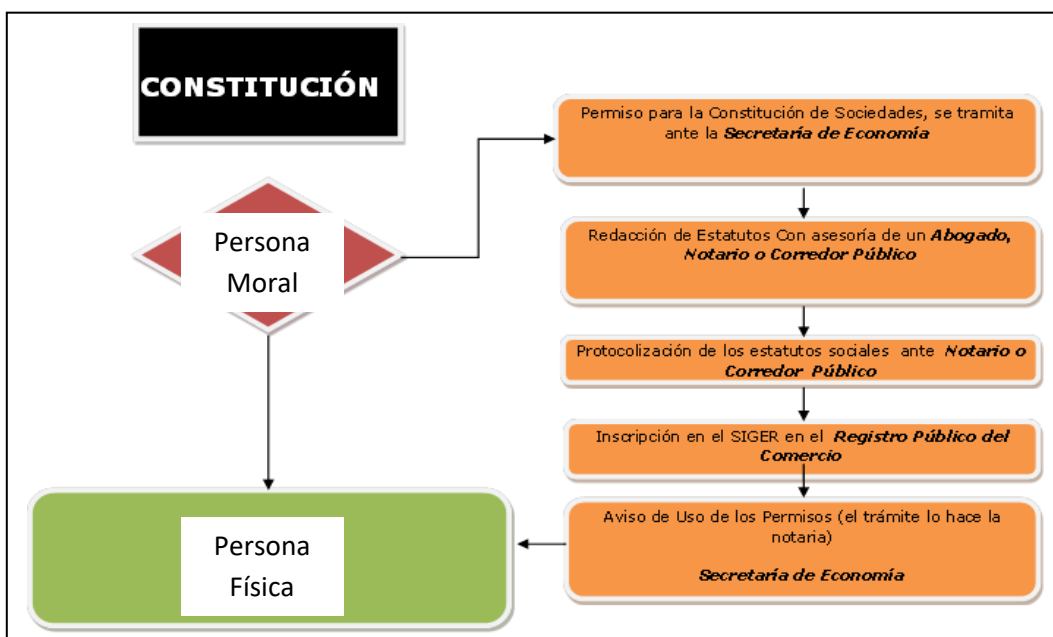
La guía del procedimiento de CONSTITUCIÓN, INSTALACIÓN y OPERACIÓN de una empresa, se resume en este documento a través de figuras, que muestran todos y cada uno de los pasos que están fundados y motivados por leyes vigentes en los tres niveles de gobierno de este país.

Figura 30 Diagramas del procedimiento de constitución de una MIPYME en el municipio de Tecamachalco, Puebla



La persona física para iniciar actividades empresariales solo requiere realizar la solicitud de alta en el Registro Federal de Contribuyentes ante el Servicio de Administración Tributaria.

Figura 30 Procedimiento legal para realizar actividades empresariales de una persona física



El procedimiento de constitución de una persona moral se representa de la siguiente manera:

Figura 30.1 Diagrama del Procedimiento de la Instalación de una Empresa



Figura 30.3 Diagrama del Procedimiento de la Operación de una Empresa



30.5 Discusión

Numerosos propietarios de Mipymes, aceptan que sus áreas más vulnerables son la administrativa y la legal.

Dentro de la parte jurídica es importante conocer: la constitución, la instalación y la operación de las Mipymes; por lo cual, a través de la investigación realizada se buscó conocer todo el marco legal federal, estatal y municipal bajo el cual se rigen las microempresas del municipio de Tecamachalco, Pue.

Por lo observado, las microempresas en el municipio de Tecamachalco, Pue., realizan sus actividades con escasos conocimientos del marco legal, basándose solamente en conocimientos empíricos e imitación de otros negocios.

La perspectiva futura de la investigación será crear un guía de los procedimientos a seguir según la normatividad federal, estatal y municipal para la constitución, la instalación y la operación de un micro, pequeña y mediana empresa.

30.6 Conclusiones

Al revisar la literatura y marco legal del estado de Puebla, no se encontró ningún texto que en conjunto documente los tramites aplicables al funcionamiento de las empresas, por lo tanto, se propicia por parte del empresario un desconocimiento del tema, que ocasiona que no realicen los trámites legales para la apertura, y funcionamiento de sus negocios, que son de carácter obligatorio por las autoridades en sus tres niveles de gobierno. Ésta problemática generalizada se puede sintetizar en la falta de cultura empresarial y de alineación legal, ya que existe más interés en generar riqueza que por optimizar los procesos legales. Con la guía se pretende evitar que el empresario sea emplazado por la autoridad, por no acatar el marco legal aplicable, toda vez que puede ser sujeto de requerimientos, multas y recargos, que afecten su situación económica.

30.7 Referencias

Charles, J. A. (2002). *Derecho de los Negocios*. México: Thomson Learning.

CORNEJO CERTUCHA, Francisco. 2001. DICCIONARIO LEGAL MEXICANO. UNAM. III. Serie E: Varios. Núm. 36. Porrúa. México.

Coyotl, A., et. Al. (2012) *Diagnóstico de la situación administrativa y legal de las micro y pequeñas empresas en Tecamachalco, Pue.* México.

H. Ayuntamiento de Tecamachalco, P. (2011). *H. Ayuntamiento de Tecamachalco, Puebla*. Recuperado el 19 de enero de 2013, de Servicios Municipales: <http://www.tecamachalco.gob.mx/servicios.html?s=du>

Luna, V. M. (2003). *Sociedades Mercantiles*. México: Porrúa.

Nava Negrete, Alfonso. 2001. DICCIONARIO LEGAL MEXICANO. UNAM. III. Serie E: Varios. Núm. 43. Porrúa. México.

SAT. (2013). *Sistema de Administración Tributaria*. Recuperado el 10 de febrero de 2013, de Identifique su actividad y obligaciones: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/princ_fisc_p/131_8159.html

SAT. (2013). *Sistema de Administración Tributaria*. Recuperado el 10 de febrero de 2013, de Actividades de las Personas Físicas: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/princ_fisc_p/131_12565.html,

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (abril de 2010). Recuperado el 2013 de enero de 31, de Guía Práctica de simulacros de evacuación de inmuebles: http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes_somos/quienes_somos/enlaces_relacionados/GUIA_DE_SIMULACROS_stps.pdf.

Torre, D. M. (agosto de 2007). *Investigación Documental*. Recuperado el 15 de 05 de 2013, de http://www.lag.itesm.mx/biblioteca/docs/investigacion_documental.ppt

Código de Comercio, Cámara de diputados, México (2013)

Código Fiscal de la Federación, Cámara de diputados, México (2013)

Ley de Inversión extranjera México, Cámara de diputados, México (2013)

Ley de Sociedades cooperativas México, Cámara de diputados, México (2013)

Ley de Sociedades Mercantiles, Cámara de diputados, México (2013)

Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, Cámara de diputados, México (2013)

Ley Federal de Trabajo, Cámara de diputados, México (2013)

Ley General de Salud, Cámara de diputados, México (2013)

Ley de Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, México (2013)

Reglamento Federal sobre Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, México (2013)

Apéndice A . Consejo Editor Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato

Aguilera Santoyo- Virginia, PhD.

Rectora de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Huerta González- Luis, PhD.

Director de Desarrollo y Fortalecimiento.

Coordinación General de Universidades Tecnológicas.

Corral García- María del Socorro, MC.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Mecánica y Mantenimiento Área Industrial.

Hernández Medina- Gerardo, Lic.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Abogado General.

Pérez García- Vicente, M. I.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Mecánica.

Espinoza Zamora- Jesús, M.C.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Procesos Alimentarios.

Rico Moreno- José Luis, M.C.C.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Tecnologías de la Información.

Andrade Oseguera- Miguel Ángel, M. F.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Contaduría.

Silva Contreras- Juan, M.F.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Contaduría.

López Ramírez- María Elena, M.Gic.

Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato.

Agricultura Sustentable y Protegida.

Apéndice B . Consejo Editor ECORFAN

Ángeles Castro- Gerardo, PhD.
Instituto Politécnico Nacional, Mexico.

Peralta Ferriz- Cecilia, PhD.
Washington University, E.UA.

Yan Tsai- Jeng, PhD.
Tamkang University, Taiwan.

Miranda Torrado- Fernando, PhD.
Universidad de Santiago de Compostela, España.

Palacio- Juan, PhD.
University of St. Gallen, Suiza.

David Feldman- German, PhD.
Johann Wolfgang Goethe Universität, Alemania.

Guzmán Sala- Andrés, PhD.
Université de Perpignan, Francia.

Vargas Hernández- José, PhD.
Keele University, Inglaterra.

Hira- Anil , PhD.
Simon Fraser University, Canada.

Villasante – Sebastian, PhD.
Royal Swedish Academy of Sciences, Suecia.

Pacheco Bonrostro- Joaquín, PhD.
Universidad de Burgos, España.

García y Moisés– Enrique, PhD.
Boston University, E.U.A.

Raúl Chaparro- Germán , PhD.
Universidad Central, Colombia.

Luo- Yongli, PhD.
Wayland Baptist University, Texas.

Guzmán Hurtado- Juan, PhD.
Universidad Real y Pontifica de San Francisco, Bolivia.

Laguna- Manuel, PhD.
University of Colorado, E.U.A.

Gandica de Roa- Elizabeth, PhD.
Universidad Católica del Uruguay, Montevideo.

Segovia Vargas- María , PhD.
Universidad Complutense de Madrid, España.

Pires Ferreira Marão- José , PhD.
Federal University of Maranhão, Brasil.

Salgado Beltrán- Lizbeth, PhD.
Universidad de Barcelona, España.

Quintanilla Cóndor- Cerapio, PhD.
Universidad Nacional de Huancavelica, Peru.

García Espinosa- Cecilia, PhD.
Universidad Península de Santa Elena, Ecuador.

Apéndice C . Comité Arbitral Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato

Corral García- María del Socorro, M. C.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mecánica y Mantenimiento Área Industrial

Hernández Medina- Gerardo, Lic.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Abogado General

Pérez García- Vicente, M.I.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mecánica

Espinoza Zamora- Jesús, M.C.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Procesos Alimentarios

Rico Moreno- José Luis, M.C.C.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Tecnologías de la Información

Andrade Oseguera- Miguel Ángel, M.F.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Contaduría

Silva Contreras- Juan, M.F.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Contaduría

Huerta González- Luis, PhD.
Director de Desarrollo y Fortalecimiento
Coordinación General de Universidades Tecnológicas

López Ramírez- María Elena, M.GIC.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Agricultura Sustentable y Protegida

Acosta Navarrete- María Susana, M.C.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Procesos Alimentarios y Agricultura Sustentable y Protegida

Aguirre Puentes- José Alfredo, M.A.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Tecnologías de la Información

Cano Ramírez- Jaime, M.C.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mantenimiento

Pérez Ríos- Miriam E, M.I.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Procesos Alimentarios

Ramírez Lemus- Lidia, PhD.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Desarrollo de Negocios

Ledesma Jaime- Reynaldo, M.I.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mecánica

Enrique Botello- José, PhD.
Instituto Tecnológico de Celaya
Bioingeniería

Acosta García- Gerardo, PhD.
Instituto Tecnológico de Celaya
Biotecnología

Montes Hernández- Salvador, PhD.
INIFAP-Bajío
Biotecnología

Padilla Medina- Alfredo, PhD.
Instituto Tecnológico de Celaya
Electrónica-procesamiento de imágenes

Hernández Martínez- Miguel, PhD.
INIFAP-Bajío
Agricultura

Jiménez Islas- Hugo, PhD.
Instituto Tecnológico de Celaya
Matemáticas- Estadística

Arroyo Figueroa- Gabriela, M.C.
Universidad de Guanajuato
Biotecnología Experimental

Mercado Flores- Juan, PhD.
Instituto de ciencias agrícolas
Alimentos y Análisis Estadístico

López Orozco- Melva, Ing.
Instituto de ciencias agrícolas
Bioingeniería

Waldir Pérez Ríos- Lenin, Ing.
Ingeniería Industrial.
Sabes UNIDEG

Vázquez Barrios- María Esthela, PhD.
Universidad Tecnológica de Querétaro
Manejo Poscosecha

Pacheco Aguilar- Ramiro, PhD.
Universidad Tecnológica de Querétaro
Biotecnología/Biofertilizantes

Gallardo Granados- Samuel, M.C.
Empresa FIRA
Agricultura Protegida

García Ruiz- Rosario, Q. A.
Universidad Tecnológica de Querétaro
Tecnología de alimentos

Rivas Casas- Nydia, MGIC
Instituto de Ecología
Biología Microcuencas

Aguilera Barreiro- María de los Ángeles, M.C
Universidad Tecnológica de Querétaro
Nutrición

Lesso Arroyo- Raúl, M.I.
Instituto Tecnológico de Celaya
Mecánica

Vidal Lesso- Agustín, PhD.
Instituto Tecnológico de Celaya
Mecánica

Diosdado de la Peña- Ángel, PhD.
Universidad Politécnica de Guanajuato
Mecánica

Guzmán Cabrera- Rafael, PhD.
DICIS Universidad de Guanajuato
Eléctrica

González Parada- Adrián, PhD.
DICIS Universidad de Guanajuato
Eléctrica

Ruiz Pinales- Juan José, PhD.
DICIS Universidad de Guanajuato
Eléctrica

Thomson López- Reynaldo, PhD.
DICIS Universidad de Guanajuato
Arte y Empresa

Gómez- Francisco, PhD.
DICIS Universidad de Guanajuato
Eléctrica

Rodríguez Villalón- Osvaldo, PhD.
DICIS Universidad de Guanajuato
Eléctrica

Barrón Adame- José Miguel, PhD.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Tecnologías de la Información

Gordillo Sosa- José Antonio, cPhD.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Tecnologías de la Información

Quintanilla Domínguez- Joel, cPhD.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Tecnologías de la Información

Moreno Villanueva- Emmanuel, M.I.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mecánica

Ferrer Almaraz- Miguel Ángel, M.I.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mecánica

Rodríguez Sánchez- Marcos, Ing.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mantenimiento

Ramírez Cano- Teresa, MMT.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Desarrollo de Negocios

Mendoza García- Patricia del Carmen, MAE.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Desarrollo de Negocios

Arreguín Cervantes- Antonio, M.C.
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato
Mecánica

