



## **FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

### **DOCTORADO EN INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

#### **Título:**

Análisis y explicación de cómo los procesos de comunicación impactan en la cultura organizacional.

Alumna: Ambar Eugenia Gallegos Arredondo.

Asesores: Dra. María Antonieta Rebeil Corella y Dr. Jacques Ibanez Bueno.

### **Justificación de la investigación:**

Este trabajo de investigación estará beneficiando a las empresas pertenecientes a la compañía Rockwell Collins, ya que se estudiará de manera particular dos de sus plantas en distintos países a través de un estudio que busca analizar la particularidad de la cultura organizacional que se vive en cada una de ellas.

De igual manera, se estará beneficiando a los empleados de la organización, en el sentido en que podrán expresar su manera de sentir en la misma, el conocer que la empresa en la que trabajan está realizando cambios, de que el trabajo que les da sustento a ellos y sus familias continuará operando por más tiempo.

En donde si bien es cierto, se considera a México como un país al que se voltea a ver por ser un país que es atractivo para las empresas por mano de obra calificada y barata; sin embargo, el talento de los mexicanos va más allá, son personas preparadas que buscan crecimiento profesional, tanto dentro de la misma organización como en plantas hermanas.

En Mexicali, es común ver a personas que llegan de otros estados del país, migrantes que ven en la industria maquiladora la oportunidad de empleo que en sus estados no encuentran, un empleo que les da seguridad a ellos y a su familia.

La migración hacia la frontera del país y para Estados Unidos desde hace años ha estado presente, en ocasiones como se ha mencionado anteriormente se ve a la maquiladora como una oportunidad de crecimiento, este crecimiento generalmente se da en las mismas organizaciones, como las oportunidades que se presentan a los empleados para que vayan a trabajar a la sede de corporativo, lo que representa para ellos un crecimiento laboral y profesional de gran importancia.

También se ha dado desde años atrás la creación de empresas que buscan proveer a las organizaciones con insumos y suministros, empresas que se van creando por mexicalenses que en algún momento trabajaron en la industria maquiladora y que al conocer las necesidades que tenían buscaron satisfacerla

y al mismo tiempo generar un negocio que a su vez permitiera la creación de otras fuentes de empleo.

La industria apoya a la sociedad con becas económicas a estudiantes, así como oportunidad de que personas que trabajan en el área de producción puedan terminar sus estudios y crecer profesionalmente. Además los empleados que trabajan en áreas administrativas pueden tener acceso a estudios de maestría y doctorado parcial o totalmente pagados.

Este trabajo de investigación a su vez permitirá a las organizaciones que puedan conocer lo que se está realizando en cuestión de comunicación en otra de las plantas del mismo corporativo, y tomar ejemplos de programas, así como estrategias en manejo de la comunicación para implementarlo en su planta.

Otra de las aportaciones será el conocer cómo es que se maneja la cultura organizacional, si los empleados la viven en su totalidad o si tienen algunas fallas y conocer por qué se dan y la posible manera de darles solución a las mismas.

# UNIVERSIDAD ANÁHUAC

FACULTAD DE COMUNICACIÓN

CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS OTORGADO  
POR DECRETO PRESIDENCIAL PUBLICADO EN EL D.O.F. DEL 26 DE  
NOVIEMBRE DE 1982



DOCTORADO EN INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

COMUNICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN INSTITUCIONES  
MICROFINANCIERAS: CAPITAL SOCIAL

ASESOR: DR. RAÚL SANTOS MORALES

PRESENTA

JAIME AMADOR AMBRIZ

HUIXQUILUCAN, EDO. DE MEXICO

FEBRERO 2018

## 1.1 Justificación de la investigación

Una de las preocupaciones constantes para cualquier sociedad moderna es el abatimiento de la pobreza, no obstante, las diferentes acciones adoptadas por los estados alrededor del mundo y organizaciones privadas, públicas y del tercer sector tanto supranacionales como nacionales, estas resultan insuficientes y además requiere que se aborde desde una perspectiva multidimensional en donde la comunicación coadyuve con su capacidad transformadora desde el interior y hacia el exterior de las organizaciones, sobre todo este trabajo se centra en la comunicación de la responsabilidad social organizacional y capital social de las usuarias créditos financieros en organizaciones de micro financiamiento, estas organizaciones que lidian día a día con la pobreza y son responsables directas en la cristalización de muchos de los objetivos de las políticas sociales en países en vías de desarrollo como México y en la consecución de las políticas de organizaciones internacionales tales como el Banco Mundial (BM), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), así como de diferentes organizaciones no gubernamentales (ONG'S) entre otras.

Desde 1990, el Banco Mundial (BM) genera mediciones para constatar los avances en este rubro; el porcentaje de la población mundial y su tasa de incidencia en la pobreza sobre una base de US\$ 1.90 por día ha bajado del 42.15% en 1981 al 10.68% en 2013<sup>1</sup>; similares resultados ha encontrado la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en el seguimiento que hace junto con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), el cual es un movimiento en contra de la pobreza extrema de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), ambos organismos señalan que la pobreza en la región ha tenido igualmente un retroceso, al pasar de 12.6% en 1990 a un 4.6% en 2011<sup>2</sup>; en donde la pobreza especialmente afecta a mujeres, niños y pueblos originarios, además la CEPAL añade que el 46% de los ocupados urbanos se encuentran empleados en el sector informal siendo estos más mujeres que hombres los afectados por la informalidad. Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico <sup>3</sup>(OCDE), la desbalanceada distribución del

---

<sup>1</sup> Datos consultados el día 23 de febrero del 2017 de  
<http://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.DDAY>

<sup>2</sup>Datos consultados el día 23 de febrero del 2017 de:  
[http://www.cepal.org/sites/default/files/infographic/files/15-00878\\_odm\\_fichas\\_web\\_espanol-1.pdf](http://www.cepal.org/sites/default/files/infographic/files/15-00878_odm_fichas_web_espanol-1.pdf)

<sup>3</sup> Datos consultados el día 23 de febrero del 2017 de:  
<https://www.oecd.org/centrodemexico/estadisticas/>

ingreso y la consecuente desigualdad económica se han mantenido altas en los últimos años –del 2010 al 2014.- Para México el coeficiente de distribución del ingreso y desigualdad económica es una de las más altas de los países que integran esa organización<sup>4</sup>, es decir, nuestro país ocupa el lugar 34 de 35 solo por arriba de Chile, sólo así se explica que en el país convivan uno de los hombres más ricos del mundo y muchas familias en condiciones paupérrimas; queda claro que aún queda mucho camino que recorrer para la meta propuesta por el mismo Banco Mundial en relación a la erradicación de la pobreza en el año 2030.

Bajo este contexto, en México el organismo encargado de medir los avances en materia de erradicación de la pobreza es el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) el Consejo define a la pobreza cuando una persona tiene al menos una carencia social (rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso es menor al valor de la línea de bienestar económico siendo el bienestar económico el valor monetario de la canasta de alimentos, los bienes y los servicios básicos, \$2328 de pesos en zonas urbanas y \$1498 pesos en zonas rurales. En su medición más reciente (2014) el CONEVAL muestra que si bien la pobreza extrema disminuyó, la pobreza aumentó debido a un deterioro del ingreso a 55.3 millones de mexicanos siendo el 46.2% de la población total del país, de este porcentaje las mujeres son consideradas un grupo vulnerable, ya que el 45.8% de las mujeres se encuentra en situación de pobreza siendo las principales preocupaciones lo relacionado con la “falta de empleo y la economía, seguidos de problemas relacionados con la inseguridad, abuso, maltrato y violencia” (CONEVAL, 2014, p. 30), de igual manera la desigualdad en los ingresos<sup>5</sup> lleva implícito el grado de cohesión social o polarización social que sufre la población en extrema pobreza en relación a la población no pobre, junto con la desigualdad en los ingresos, el grado de polarización social reconoce las diferencias de condiciones de vida de una población determinada en un territorio dado; pero más importante aún para este trabajo es que en el informe del CONEVAL se reconoce al capital social como un apoyo para salir de la pobreza,

---

<sup>4</sup> La OCDE agrupa a las 35 naciones más ricas del planeta y su finalidad es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

<sup>5</sup> El coeficiente de Gini es utilizado para medir la desigualdad de los ingresos

definiéndolo como *índice de percepción de redes sociales*<sup>6</sup> en el cual se mide el grado de percepción de personas de doce años en adelante acerca de contar con apoyo de sus redes sociales en situaciones hipotéticas<sup>7</sup>, como resultado de tal polarización social el índice de percepción de redes sociales disminuyó en los periodos 2008, 2010 y 2012 en sus tres escalas de medición, siendo éstas: Población en entidades con grado alto de percepción en redes sociales, Población en entidades con grado medio de percepción en redes sociales y Población en entidades con grado bajo de percepción en redes sociales como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 1:

*Percepción de redes sociales igual a disminución de capital social.*

<b>Indicadores: Índice de percepción de redes sociales.</b>	<b>2008</b>	<b>2010</b>	<b>2012</b>
Población en entidades con grado alto de percepción en redes sociales.	13.5	10	0
Población en entidades con grado medio de percepción en redes sociales.	79.2	68.6	87.2
Población en entidades con grado bajo de percepción en redes sociales.	7.3	21.4	12.8

Los valores se encuentran expresados en porcentajes de la población medidas a nivel estatal.

Fuente: CONEVAL, Informe de Evaluación de la Política de Desarrollo Social 2014.

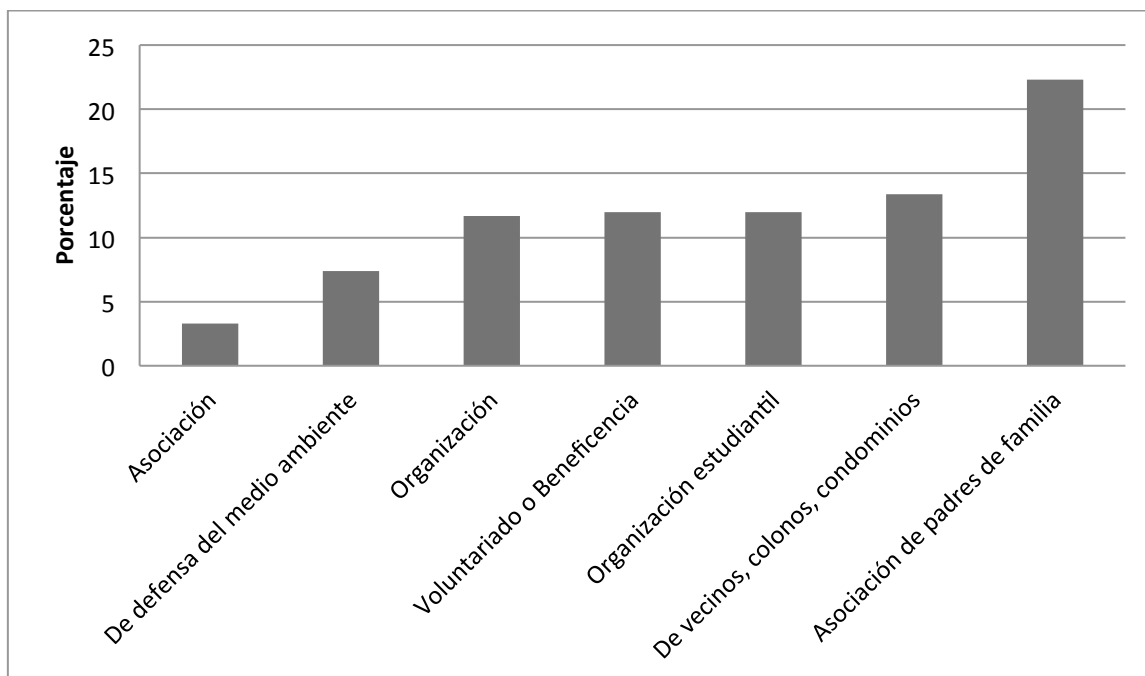
La tabla uno nos muestra que la percepción de capital social ha venido deteriorándose en el país, de un 13.5% que se tenía en 2008 en un grado alto a cero en 2012, aunque en un grado medio tuvo un incremento al pasar del 79.2% en 2008 a 87.2%; en el grado bajo se deterioró del 21.4% en 2010 al 12.8% en 2012. De ahí la importancia de fomentar el capital social en aras de mejorar la cohesión social y en última instancia contribuir al alivio de la pobreza.

Bajo el mismo tenor, en el 2012 se aplicó la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Participación Ciudadana (ENCUP) y en los años 2006 y 2011 de igual forma se realizaron las Encuestas de Capital Social (ENCAS) llevadas a cabo por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en las cuales los resultados se caracterizaron porque según la ENCUP, un

<sup>6</sup> El CONEVAL utiliza la información del índice de Marginación a nivel municipal utilizado por el Consejo Nacional de Población (CONAPO).

<sup>7</sup> Cuidado en enfermedades, préstamos monetarios, ayudas para conseguir trabajo, acompañamiento al médico, cooperación para realizar mejoras en la colonia o en la comunidad, y ayuda para el cuidado de menores en el hogar.

61.4% de la población mayor de 18 años se interesa poco o nada en las problemáticas de su comunidad, además de tener poca o baja participación en las diferentes organizaciones sociales existentes en el país, estos mismos datos se aprecian en el gráfico 1.



*Gráfico 1:* Porcentaje de población de 18 años o más que pertenece a las siguientes organizaciones, 2012 (porcentaje). Fuente: Programa Sectorial de desarrollo Social 2013-2018 SEDESOL con datos de la ENCUP 2012, pág. 39.

Además de los estudios realizados por el CONEVAL y la SEDESOL la Encuesta Nacional de Capital Social (ENCASU) coordinada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) además de otras instituciones gubernamentales nacionales como Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), han llevado a cabo mediciones del capital social en 2006; -entre otras cuestiones- señala que dentro de la población urbana 64.9% de los encuestados pensaba que la gente se ayuda menos debido a la carencia de recursos y la falta de comunicación (López-Rodríguez, Presentación, 2012), igualmente se encontró que un 50.8% de la misma población de 18 años en adelante no confía en los demás, otro 68.8% estima que los demás no tienen la inclinación de ayudar a alguien más en situaciones hipotéticas como “ayuda para ser cuidado en una enfermedad, obtener la cantidad de dinero que se gana en un mes en su



hogar, ayuda para conseguir trabajo, ayuda para que lo acompañen al doctor, obtener cooperación para realizar mejoras en la colonia o localidad y, según sea el caso, ayuda para cuidar a los niños y niñas del hogar.” (Secretaría de Desarrollo Social, 2013, p. 91), en relación a las redes sociales y redes de apoyo 37% de los encuestados respondieron que utilizan sus redes de apoyo para pedir prestado con sus familiares (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2007) además el PNUD y la SEDESOL consideran al capital social como todas aquellas:

“normas y redes sociales que permiten la acción colectiva para resolver problemas compartidos. El capital social en países como México es un sistema de protección que tiene efectos sobre la economía de las personas. En este sentido, resulta fundamental conocer qué tan sistemática es la acción del capital social, a quiénes brinda protección y cómo el capital social genera efectos económicos” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2007)

En suma la ENCASU plantea que los niveles de confianza en el país son mínimos, la falta de ayuda es debida a la carencia de recursos y a la carencia de comunicación y en consecuencia escasa participación colectiva para la resolución de problemas que afecta la economía de las personas.

El capital social por lo tanto, en México ha sido de poco interés como herramienta y auxiliar en el alivio de la pobreza, aunque organismos internacionales de la talla del PNUD, del Banco Mundial (Woolcock & Narayan, 2000), la CEPAL (Kliksberg, 1999), sin mencionar diversas instituciones nacionales como los ya mencionados CONEVAL, SEDESOL además de El Colegio de México (COLMEX) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) han señalado su importancia para el desarrollo del país y como herramienta para combate de la pobreza y el diseño de políticas públicas, sin embargo, en los campos conjuntos de las micro finanzas, la responsabilidad social organizacional, capital social y la comunicación la literatura es escasa<sup>8</sup> apenas

A fin de contribuir con los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para el 2030 a fin de cerrar brechas –entre ellos la pobreza- suscrito por nuestro país, la ENCASU forma parte del proyecto Desarrollo Humano y Políticas Públicas que a la postre

---

<sup>8</sup> No obstante como constructos separados, es decir, responsabilidad social organizacional, microfinanzas, comunicación y capital social, la literatura es abundante.

presentará los avances sobre estos mismos objetivos ante el Foro Político de Alto Nivel en Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Bajo estos compromisos, el capital social resulta un elemento significativo para lograr mejores índices de desarrollo humano y sustentable (López-Rodríguez & Soloaga, 2012), más allá de los acuerdos logrados entre gobiernos y organismos internacionales, las empresas juegan un rol determinante en la consecución de los ODS al ser ellas muchas veces las causantes del deterioro ambiental, del empobrecimiento de sociedades, más aún si las empresas incorporan a sus modelos de negocio

Es evidente que tanto a nivel internacional como a nivel nacional la pobreza requiere de un abanico amplio de soluciones que también desde la comunicación abonen a su erradicación y la creación de capital social mediante la responsabilidad social organizacional.

### **1.1 Organizaciones internacionales, responsabilidad social y empresa.**

Es innegable la interdependencia de la sociedad con las empresas y corporaciones desde el nacimiento mismo del sistema capitalista, su función dentro de la sociedad y su accionar en su operación indudablemente se encuentra inmerso en los procesos globalizadores y en consecuencia en la posmodernidad en la cual vivimos, el capitalismo tardío como lo define Habermas (citado en Venanzi, 2002, pág. 12) “es un sistema caracterizado por el nacimiento de grandes corporaciones transnacionales (públicas y privadas) y el extraordinario desarrollo de los mercados de bienes, capitales y trabajo” más adelante precisa que “Las corporaciones privadas actuales no pueden entenderse como agentes económicos puros, pues ya no venden sólo productos, sino que adicionalmente deben cuidar y administrar su relación con la comunidad y ganarse su propia legitimidad institucional” (Venanzi, 2002, pp. 19-20) Tal interdependencia no siempre ha sido armónica, de acuerdo al punto de vista epistemológico que se adopte, siempre está en confrontación o en una tensión constante, por igual motivo existen polarizaciones acerca del concepto de RSC, dada su vaguedad, su multidimensionalidad (medio ambiental, social, ética y económica) o en su defecto por “su ámbito socio espacial de aplicación, a la relación entre las dimensiones local, regional o transnacional o la correspondiente a los estados-nación, se imbrican bajo nuevas formas” (Baraño Cid, 2009) estas críticas ya sean moderadas o desmesuradas (May & Roper, 2014) giran

alrededor si dentro de las prácticas organizacionales se han naturalizado los beneficios de unos cuantos sobre otros en los aspectos legales, económicos, sociales o ambientales (Seeger & Hipfel; 2007, Aune; 2007, Breen; 2007, Deetz; 2007, Livesey & Graham; 2007, citados en May & Roper; 2014), las críticas también han sido orientadas hacia temas como el contexto cultural, la gobernanza, la regulación, la explotación, el desarrollo, el activismo del consumidor o sustentabilidad (Chavarria; 2007, Morsing et. Al.; 2007, Sriramesh, Ng, Ting, & Wanyin; 2007, Deetz; 2007, Hearit; 2007, Cloud; 2007, Kendall, Gill & Cheney; 2007, Ganesh; 2007, Peterson & Norton; 2007, citados en May & Roper 20014); diversos autores de la talla de Habermas, Levinas, Derrida, Foucault, etc. ya han descrito como lo social es subyugado a lo económico, en particular las empresas han sido señaladas que al acuñar el concepto de la responsabilidad social corporativa pasan por alto lo responsable y lo social siendo que lo “*corporativo* pasa por alto los muchos poderes de las corporaciones, lo *social* ignora lo político, incluyendo temas de género y diversidad; y la responsabilidad *priva* sobre la transparencia en la rendición de cuentas” (Munshi & Kurian, 2007, pág. 438; citados en May & Roper, 2014)<sup>9</sup> o si en su defecto es un mero instrumento para la mejora de imagen de la compañía, o si realmente las empresas se encuentran comprometidas con la implementación de RSC no sólo en los corporativos (país de origen) de las transnacionales sino en toda la cadena productiva (subsidiarias) de los diferentes países

---

<sup>9</sup> Existe gran diferencia entre los términos *responsability* y *accountability* en sus acepciones en inglés como en castellano, los cuales suelen confundirse o usarse indistintamente. En inglés aunque confuso también, es más enriquecedor el concepto de *accountability* que ya traducido al español se entiende por rendición de cuentas, conlleva un sentido de obligatoriedad a la supervisión externa o pública, a la explicación y justificación de actos que son sujetos de sanción. La responsabilidad es por lo tanto más voluntaria

A fin de prevenir conductas ilegales y carentes de ética por parte de CEO'S de empresas, directivos de ONG'S y servidores públicos para promover la justicia y la democracia por medio de mecanismos de transparencia, estándares de referencia nacional e internacional y su aplicación (Ebrahim & Weisband, 2007), Ebrahim & Weisband (2007, pág. 4) señalan que al menos la rendición de cuentas tiene tres principales características:

1. “Es Externa: es evaluado por una autoridad externa.
2. Involucra interacción social e intercambio: un lado buscando respuestas o rectificación, mientras el otro lado responde y acepta sanciones.
3. Implica derechos de autoridad: cuando los que soliciten un reporte reivindiquen derechos de superioridad sobre los que son responsables.”

Dentro de las organizaciones privadas la rendición de cuentas está ligada a la RS y obedece también al reconocimiento de los intereses y valores de los grupos de interés que tiene una organización (Ebrahim & Weisband, 2007), y a las expectativas sobre la conducta de los miembros de tal organización, la rendición de cuentas está vinculada dentro de una organización a indicadores de motivación y desempeño, a nivel organizacional estudia el monitoreo, control y vigilancia a altos ejecutivos – gobernanza-, a nivel individual –la conducta a través de principios económicos,- y también cuando los altos ejecutivos se identifican con los valores, misiones y objetivos de su organización –*stewardship theory*- (Hall, 2005)

en donde opera, se ha señalado también a la autorregulación o corregulación de la misma responsabilidad social y a la lucha de la sociedad desde abajo por un mayor endurecimiento de las diferentes regulaciones y la participación de la misma sociedad en el diseño, implementación, evaluación de las mismas regulaciones; por otro lado la resistencia de las corporaciones a autorregularse o a diseñar unilateralmente los programas de RSC, a defender la voluntariedad de su aplicación ya que si su implementación es obligatoria perdería su carácter de ventaja competitiva o diferencial, la crítica también gira en torno a la incapacidad de las empresas de asumir voluntariamente un verdadero compromiso y que sólo se atienda a cuestiones de orden competitivo o de mejora de imagen cuando malas prácticas empresariales salen a la luz de la opinión pública como los escándalos financieros ambientales y sociales.

Frente a una competencia que ha hecho cada vez más difícil la diferenciación de los productos en base a su calidad y precio, se intenta obtener ventajas comerciales asociando los productos con características relacionadas con la responsabilidad social y ambiental de las empresas. (Venanzi, 2002, p. 289)

Lo que sí es un hecho es que las demandas de una mayor rendición de cuentas por parte de gobiernos, organizaciones civiles y medios de comunicación a las actividades empresariales por sus efectos positivos o negativos sobre un amplio espectro de problemas es un tema prioritario a nivel internacional y nacional.

En la alineación normativa de la RSC a nivel internacional se destacan las siguientes organizaciones: La ONU (Disclosure of the impact of corporations on society, 2004) ha hecho énfasis en disminuir el impacto negativo sobre medio ambiente, en temas sociales y mejorar la transparencia de las corporaciones sobre las comunidades y contribuir a las naciones en un desarrollo sustentable mediante inversión y creación de empleo, la *Global Reporting Initiative (GRI)* organización que “auxilia a gobiernos empresas y organizaciones a comprender y comunicar el impacto de los negocios sobre sustentabilidad que engloba cambio climático, derechos humanos, corrupción etc.” (GRI at a glance, 2016), derivado del *Global Reporting Initiative*, diversas bolsas de valores alrededor del mundo han implementado índices bursátiles sustentables de compañías que destacan en tales temas, sobresale también la norma internacional ISO 26000 que son guías voluntarias para organizaciones de todo tipo, cabe señalar que no es una certificación, también diversas organizaciones civiles y consultorías son actores

importantes, el pacto mundial una iniciativa de la ONU que promueve la implementación de 10 principios<sup>10</sup> para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Algunos otros organismos a considerar son el Libro Verde de la Comunidad Europea, Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las empresas multinacionales y la política social, Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, Banco Mundial, Caux Round Table: Principios para los Negocios, Principios Globales de Sullivan, la norma auditable SA 8000, *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).

Otro tema importante a considerar para bosquejar la importancia del estudio de la RSO y sus intersecciones con la comunicación para después asumir lo social y la importancia de las relaciones humanas como capital en el alivio de la pobreza es el desarrollo sustentable y la sustentabilidad; La UNESCO define al desarrollo sustentable como aquel “desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades<sup>11</sup>” este considera 4 dimensiones: la sociedad, la cultura, el medio ambiente y la economía. Satisfaciendo las necesidades de los individuos en alimentación, agua potable y aire limpio sin amenazar los recursos naturales a futuro, en suma aprovechar los recursos naturales de manera responsable para garantizar su preservación.

Para el Banco Mundial<sup>12</sup> que proporciona la misma definición que la UNESCO que a su vez fue retomada del informe Brundtland (1987), destaca también el carácter contradictorio de la responsabilidad social siendo el meollo del asunto adoptarla o no adoptarla en una compañía, señala por medio de preguntas el conflicto existente entre satisfacer una necesidad personal por otra necesidad personal o de índole social, o entre privilegiar el largo plazo *versus* el corto plazo,

El concepto de Desarrollo Sustentable surgido del mismo devenir del desarrollo capitalista ortodoxo del mismo concepto de desarrollo que produjo una profunda crisis

---

<sup>10</sup> <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>

<sup>11</sup> Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/> consultado el día 02 de mayo del 2016

<sup>12</sup> Recuperado de: <http://www.worldbank.org/depweb/spanish/sd.html> consultado el día 02 de mayo del 2016

medioambiental global, ya que el paradigma de desarrollo dominante considera a los recursos naturales inagotables, a la industrialización de un país y a sus externalidades negativas como la contaminación y los desechos libres de cualquier responsabilidad, fomenta un consumo desmedido además que “Las ideas de progreso, crecimiento económico, modernización social, urbanización, industrialismo, desarrollo científico y tecnológico –como única fuente de conocimiento legítimo- y acumulación de capital encontraron su frontera en el daño irreversible a la naturaleza” (Ramírez Beltrán, 2017, p. 33) de ahí la necesidad de establecer nuevos paradigmas de desarrollo los cuales incluyan todas las dimensiones de la vida humana y sobre todo la dignidad del ser humano.

Derivado de lo anterior diferentes voces se han hecho escuchar en torno a un cambio de paradigma económico como Wilkinson & Pickett (2009), Picketty (2014), Amartya Sen, Stiglitz (2002), la ONG Oxfam, señalando entre otras cosas la creciente desigualdad de ingresos, el deterioro ambiental ocasionados principalmente por los hábitos de consumo y la actividad económica que causa profundas divisiones en las diferentes sociedades, en consecuencia la necesidad de un pensamiento económico que considere la economía bajo un diseño distributivo lejos del paradigma económico de crecimiento en donde se postula que los ingresos en un principio se concentran en una élite para luego invertir esa tendencia<sup>13</sup> hacia la población en general, más aún, esas políticas tradicionales de redistribución se basaron en el ingreso, establecimiento de salarios mínimos, impuestos y transferencias, gasto público en salud, educación, etc. que resultaron necesarias pero insuficientes y dejando de un lado las fuentes de riqueza tales como la propiedad de la tierra y los recursos naturales, emisión de papel moneda, propiedad de empresas, tecnología y generación de conocimiento (Raworth, 2017), es precisamente que estas fuentes de riquezas bajo una red de flujos debe tener la forma de un nuevo diseño distributivo de propiedad común de esas fuentes de riqueza.

### **El concepto de sustentabilidad.**

La sustentabilidad por su parte es un concepto multidimensional que abre todo un abanico de posibilidades teórico-prácticas, al menos Ramírez Beltrán (2017) distingue 23 acepciones, de las cuales nos interesa la que atiende al concepto de red, es decir,

---

<sup>13</sup> La curva de Simón Kuznets explica esta teoría.

“la sustentabilidad como red de intercambio, cadenas productivas completas y complementarias, otras formas de intercambio, capital social de base, comercio justo, experiencias notables de vinculaciones sociales que satisfacen necesidades más allá de mercados dominados. Llegan a involucrar elementos como la justicia y la equidad de género.” (Zapata, 2009; citado en Ramírez Beltrán, 2017; pág. 25)

Además desde la perspectiva de este trabajo se añadiría a la cita anterior la creación de comunidad, el emprendedurismo, el auto-empleo, la educación financiera para alivio de la desigualdad y pobreza y concebir a la sustentabilidad como parte integral de la RSO y la comunicación de la misma.



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

**DOCTORADO EN INVESTIGACIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

**Título:**

**Las transformaciones en la producción informativa en Querétaro por la convergencia periodística.**

Alumna: Mariana Chávez Castañeda.

Asesor: Dr. Rogelio Del Prado Flores



## Justificación de la investigación

Esta propuesta de investigación, surge ante la inquietud de entender, explicar y generar conocimiento sobre cómo impacta la participación de los ciudadanos como emisores en el proceso de producción informativa y en el desplazamiento en la actividad del periodista profesional en el marco de la convergencia periodística.

La inquietud surge, al haber desempeñado la profesión de periodista en los últimos 15 años, y al haber laborado en diferentes medios de comunicación en el estado de Querétaro.

Durante ese periodo, se vivió la transformación en el uso de las herramientas para desempeñar esa actividad. Se utilizó los primeros dispositivos digitales de forma empírica o con el apoyo de compañeros de trabajo, pero sin reflexionar sobre los beneficios y desventajas que ello genera en el ejercicio periodístico.

Al participar en rutinas laborales frenéticas para recopilar, procesar y presentar los mismos datos informativos y generarlos para uno o varios medios de comunicación, se observó que el uso de las herramientas digitales se hace de forma empírica. Los más jóvenes ayudan y enseñan a los de mayor edad a utilizar grabadoras digitales, programas o *software*.

¿Por qué desarrollar una investigación de este tipo en el estado de Querétaro?

Porque el municipio de Querétaro donde habitan 878 mil 931 personas, se ubica en el primer lugar entre las 32 ciudades del país en disponibilidad de las TIC, dado que es el número uno en todo el país con el mayor número de hogares con computadora y el cuarto lugar nacional con conexión a internet, de acuerdo con la Encuesta Nacional Sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH, 2015).

En el segundo trimestre de ese año, la capital queretana registró 174 mil 885 hogares con computadora, lo que significa una participación de 70.1 por ciento, mientras que en todo el estado, fue de 275 mil 135 hogares donde hay al menos una computadora.

La media nacional de hogares con una computadora es de 44.9 por ciento, mientras que el estado de Querétaro es de 51 por ciento, lo que representa que se encuentra en el lugar número 13 entre las 32 entidades del país.

En la ciudad de Querétaro, hay 162 mil 579 hogares con conexión a internet, cuya cifra representa el 65.2 por ciento. En el estado, el 43.3 por ciento del total de los hogares, tienen conexión a internet, ubicando en el lugar número 11 a nivel nacional, solo por debajo de la Ciudad de México, Nuevo León y Baja California.

El ENDUTIH, revela que el 88.7 por ciento de los mexicanos señalaron utilizar internet para obtener información general; el 84.1 por ciento como herramienta de comunicación; 76.6 por ciento para tener acceso a contenidos audiovisuales y 71.5 por ciento para acceder a redes sociales.

El estado de Querétaro, también repuntó en materia de desarrollo económico en todo el país. En 2014, se ubicó en la cuarta posición. De acuerdo al Censo Económico de ese año del INEGI, esta entidad, incrementó el número de unidades económicas al pasar de 42 mil 524 a 69 mil 22 unidades o establecimientos en donde el sector de manufacturas, representa la principal actividad económica.

También en 2014, repuntó la tasa de empleo con 3.7 por ciento, promedio anual, la más alta en todo el país, en tanto que la inversión extranjera aumento 16 por ciento en comparación a 2013, con 649.8 millones de dólares, cuya cifra es la más alta de captación en toda la región, en comparación a lo registrado en Guanajuato, y San Luis Potosí. (Colin, 2015).

En el Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación (PECTI) 2014-2018 establece que uno de los objetivos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) es fomentar el desarrollo de servicios y contenidos digitales que impulsen la educación, bienestar y desarrollo socioeconómico de la población.

Además que en el Programa Nacional de Desarrollo (PND), en el apartado de México Próspero también destaca la importancia de impulsar el uso de las TIC en el desarrollo económico del país, enfocado a generar un bienestar social y disminuir la llamada brecha digital.

Aunado a ello, también es necesario conocer cómo se presentan los fenómenos sociales, como lo es la convergencia periodística en las regiones y

las ciudades del país, dado que es habitual que los estudios científicos-empíricos, principalmente sobre los medios de comunicación, los procesos informativos y del periodismo están centralizados en la Ciudad de México en donde están registrados las grandes empresas o conglomerados de medios.

Sin embargo, esos conglomerados también operan en las ciudades más importantes del país, ya sea como filiales, franquicias o al realizar alianzas con medios locales.

Los medios locales a diferencias de los medios nacionales tienen características propias en su producción o difusión de la información, basada en el contexto económico y social de la localidad en los que están ubicados.

En el caso de Querétaro, fue en los últimos siete años cuando apenas surgieron una serie de medios tanto impresos, como digitales, por la concentración que tenían los periódicos *Diario de Querétaro* (de la red de la Organización Editorial Mexicana) y *periódico noticias*, sin embargo, se desconoce el número existente (sobre todo digitales) y el número de consumidores que tienen.

De ahí el interés y la importancia de conocer cómo se presentan las transformaciones en el ejercicio periodístico queretano, las características de los mismos y la activa participación de las audiencias como emisores, fuera de la Ciudad de México.