

Gestión de la Innovación como agente determinante del cambio

Hacia un emprendimiento sostenible



Autores/Compiladores:

Maria Elizabeth Ojeda Orta
Laura Olivia Araiza Romero
Georgina Nájera Zúñiga
Francisco Cervando Velázquez Pérez

Gestión de la Innovación como agente determinante del cambio.

Hacia un emprendimiento sostenible.

María Elizabeth Ojeda Orta.

Laura Olivia Araiza Romero.

Georgina Nájera Zúñiga.

Francisco Cervando Velázquez Pérez.

Gestión de la Innovación como agente determinante del cambio.

Hacia un emprendimiento sostenible.

María Elizabeth Ojeda Orta

Laura Olivia Araiza Romero

Georgina Nájera Zúñiga

Francisco Cervando Velázquez Pérez

Coordinación

Editorial Raúl Pérez Rojas

Primera impresión: 15 de Diciembre de 2016.

EDICIONES ILCSA S.A. DE C.V.

Calzada Tecnológico 909, Otay Universidad,
Tijuana. B. C., México.

edicionesilcsa@hotmail.com

Tel: (664) 607-1992

Miembro de la Cámara Nacional de la Industria
Editorial, Registro No. 3195

ISBN 978-607-8514-10-6

Número de ejemplares: 500

Las características gráficas y tipográficas de esta edición son propiedad de

EDICIONES ILCSA S.A. DE C.V.

Presentación

Sin duda alguna existen muchas formas de gestionar la innovación. Pero primeramente debe definirse porqué se desea innovar, establecer objetivos claros y cuál es el impacto que se espera. Todo esto ayuda a definir el tipo de innovación que se quiere lograr. Cuando se habla de emprendimiento sostenible se puede entender que se habla del emprendimiento como un motor de ideas y negocios transformadores del entorno desde la perspectiva de sostenibilidad para generar impactos positivos en términos de desarrollo social, económico y ambiental.

En la práctica educativa, la innovación está ligada a la creatividad y eso implica, el reconocimiento de un problema, la identificación de formas de resolverlo, la toma de decisiones para lograrlo y la puesta en marcha de acciones innovadoras. Cualquier innovación introduce novedades que provocan cambios; esos cambios pueden ser sustanciales, mejorando lo cambiado. La mejora puede ser reducir el esfuerzo; reducir el aumentar la rapidez en obtener resultados; aumentar calidad, satisfacer nuevas demandas, etc.

Es por ello que desde hace varias décadas se realizan esfuerzos por incorporar prácticas de sostenibilidad en diversas actividades. Y en nuestro afán de identificar esas nuevas prácticas, y por todo lo anterior, reconociendo el papel crucial que juegan las universidades, este libro se presenta en diferentes áreas, desde una perspectiva multidisciplinaria del conocimiento, en donde se engloban una serie de artículos en su mayoría resultados de investigación, los cuales podrán ser de gran utilidad para la comunidad universitaria interesada en temática que va desde la formación interpretativa del pensamiento pedagógico, la pertinencia social de la innovación, desarrollo de cadena de valor, elementos generadores de conocimiento, hasta el desarrollo e implementación de sistemas de inteligencia.

Cabe mencionar que esta obra es producto y esfuerzo de la Red de colaboración firmada entre el cuerpo académico Administración y Gestión del Conocimiento en Entornos Globalizados de la Universidad Autónoma de Baja California, y la Asociación Internacional de Investigación en Educación Superior, uniéndose a este proyecto por primera vez, nuestros colegas y amigos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, Laura Olivia Araiza Romero, Georgina Nájera Zúñiga y Francisco Cervando Velázquez Pérez, alianza de la cual han surgido frutos invalables.

Dra. María Elizabeth Ojeda Orta
Profesor Investigador de Tiempo Completo

Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma de Baja California

Contenido

I PARTE

Innovación y Empresa

Capítulo I

Apoyo financiero que otorga el Instituto Nacional de Fomento a la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) al sector hotelero de la ciudad de Chihuahua.....	19
<i>Chávez Valdez Pedro Lozano Acevedo Salvador Ponce García Bertha Alicia</i>	
Avance de Estudio de Caso La Evaluacion de la Calidad de Atencion Ciudadana Para Apoyos Humanistas en la Delegacion Municipal X, Tijuana B.C.....	32
<i>Loza Pérez Carolina Talavera Chávez Raquel</i>	
Avance de Caso de Estudio. Valoración al sistema administrativo de Control Interno en el área de logística de una empresa cervecera en Tijuana, B.C.....	47
<i>Rodríguez Moreno Nivia Berenice</i>	
Cultura Organizacional Como Determinante del Clima Laboral en una Universidad Mexicana.....	58
<i>Gámez Gastélum Rosalinda</i>	
Detección De Conflictos Que Enfrentan Los Alumnos De La Facultad De Contaduría Y Administración De La Universidad Autónoma De Chihuahua.....	73
<i>Ortega Juárez Eva Aurora Serna Jasso Josefina Gallegos Cereceres Víctor</i>	
Emprendedurismo Para La Creación De Una Empresa Virtual De Comercialización De Productos En México.....	88
<i>Pérez Bravo Julia Mejía Félix Mentado Castañeda Cañola Roxana Editha</i>	
Estudio De Caso: Guardería Ordinaria Infantil 004 Del Instituto Mexicano DE Seguridad Social En La Ciudad De Chihuahua, Chihuahua.....	107
<i>Martínez Murillo Elva Norma Chapa González Héctor Manuel González Terrazas Armando</i>	

Evaluar Los Efectos Fiscales De Optar Por Enterar El 4 Por Ciento Por Concepto De Retenciones De ISR Por Los Pagos Efectuados A Trabajadores Eventuales Del Campo.....	115
<i>Vasquez Cruz Yuridiana Moreno Neri José de Jesús Velasco Aulcy Lizzette</i>	
Identificar Las Principales Fuentes De Ingresos De Las Asociaciones Civiles Autorizadas Para Recibir Donativos En El Municipio De Ensenada, B.C.....	126
<i>Meza Aburto Juan Carlos Velasco Aulcy Lizzette</i>	
Motivación al Personal de Ventas a Través de un Esquema de Compensación Variable.....	134
<i>Araiza Romero Laura Olivia Velázquez Pérez Francisco Cervando Nájera Zuñiga Georgina</i>	
Normas De Contabilidad Internacional Y Su Aplicación En Las Empresas Multinacionales.....	148
<i>Neri Vega Jovita Georgina González Neri Aarón Iván González Neri Rafael Albertti</i>	
Propuesta de Alineación de la Cultura Organizacional con la Estrategia Empresarial: El Caso de la Distribuidora LEX, en Tijuana, B.C.....	160
<i>Rocha Tiznado Marlen Berenice Ojeda Orta María Elizabeth</i>	
Recomendación de administración de proyectos para la generación de horarios: Caso de Estudio UABC FCA Tijuana.....	178
<i>Emma Sofía Castillejos Caballero</i>	
Retrospectiva y Perspectiva del TLCAN.....	185
<i>Librado Arellano Conde Héctor Manuel Cappello García</i>	
Sociedad Por Acciones Simplificada: ¿Fiscalmente Conveniente?.....	197
<i>Chávez Macías Adriana Guadalupe Díaz Díaz Guadalupe Flores Fuentes Andrea Carolina</i>	

Sustentabilidad En La Cadena De Valor Florícola.....	204
<i>Bernal Escoto Blanca Estela Portal Boza Malena Feitó Madrigal Duniesky</i>	
Ventajas De La Compra De Hortalizas De México Bajo Sanitización Utilizando Tecnología EBeam.....	218
<i>Bernal Escoto Blanca Estela María Elizabeth Ojeda Orta Valdés Pasaron Sergio</i>	
 Organización y Capital Humano	
Capítulo II	
Calidad En El Servicio Del Departamento De Recepción De Hoteles De La Ciudad De Hermosillo, Sonora, México.....	232
<i>Bernal Portillo José Edmundo Bernal Ruiz Zaid Ruiz Iduma Sara</i>	
De Las Letras A Las Palabras, Cuando El Papel Se Transforma En Sonido.....	246
<i>León Sánchez Sergio Arturo Urbina González Alicia Elena Ruz Saldívar Carlos</i>	
El Arte Como Una Disciplina Empírica De La Cual Emanan Aprendizajes Significativos....	257
<i>Jiménez Loya María Isabel Durán Mendoza Adriana Soto Del Ángel Juan</i>	
El Patrimonio Monumental Como Recurso Turístico.....	268
<i>Cardona Benavides Gloria Hernández Barriga Claudia</i>	
Estrategia De Exportación A La Unión Europea De Productos Regionales Del Estado De Veracruz: El Caso De Los Toritos.....	281
<i>García Villalvazo Ramon Barradas Troncoso Dora Silvia Rodríguez Herreros Ernestina</i>	
Evaluación Transdisciplinaria En Educación Básica.....	291
<i>García Ríos Zoila Margarita García Ríos Alma Rosa Del Toro Valencia Marcela Patricia Méndez Toledo Marta Alicia</i>	

*Castro García Yenisey
Rodríguez López Alma Rosa*

La Evaluación Del Desempeño En Las Maquiladoras De Mexicali, B.C., Y Su Efecto En La Retribución Y Rotacion De Personal.....301

*Araníbar Mónica Fernanda
Ramírez Barón María Concepción
García Rivera Blanca Rosa*

Modelo Innovador De Enfermería "Cuidado Transpersonal A La Persona Con Dependencia Al Alcohol Y Su Familia A Través De La Promoción A La Salud.....315

*Armendáriz Ortega Angélica María
Frías Ramírez Alexandra*

Relaciones Interétnicas Y La Competencia Por El Aprovechamiento Turístico Del Agua En La Huasteca Potosina, México.....331

*Luna Vargas Salvador
Muñoz Güemes Alfonso*

Valores Nutricios Y Salud.....344

*Macossay Moreno Cinthia
Díaz Vega Raúl Antonio
Díaz Diez Cecilia
Díaz Reyes Rosario Adriana*

Economía, Legislación y Empresa

Capítulo III

Análisis De Las Obligaciones Fiscales Y Legales En El Pago De Honorarios A Consejeros, Administradores Y Comisarios En Una Sociedad.....353

*Rivera Solano Patricia
Obregón Angulo María del Mar*

Control Y Administración. De Inventarios En Las Pequeñas Empresas Comerciales De Hermosillo, Sonora.....362

*Félix Enríquez Sergio
Ortiz Noriega Ana Elsa
Calles Montijo Fernando*

Derechos Político Electorales de Ministros de Culto en México.....372

*Sánchez Sánchez Alejandro
Leal Obregón Luis Guillermo*

El Control De Los Costos En Las Pequeñas, Y Medianas Empresas Industriales, Como Factor De Subsistencia, En La Ciudad De Hermosillo, Sonora.....	382
<i>Felix Enriquez Sergio Ortiz Noriega Ana Elsa Calles Montijo Fernando</i>	
El Divorcio Incausado Mexico.....	392
<i>Camarena Rivera Martha Lourdes</i>	
Esquema De Servicio: Las Claves Para El Éxito Restaurantero En El Sur De Sonora.....	413
<i>Arias Herrera José Christian</i>	
La Cultura De Los Pueblos y Comunidades Indígenas Como Un Derecho Fundamental En México.....	423
<i>Ramos Valencia Emilia Sánchez Reyes Francisco</i>	
La Diversidad Sexual En El Marco Legal Mexicano.....	432
<i>Zúñiga de la Torre Blanca Lorena Carrillo Ortiz María Guadalupe</i>	
Mecanismos de protección para las empresas mexicanas ante riesgos cambiarios, tasa de Interés e inflación.....	446
<i>Castillo Jácquez Modesto Armando Flores García Mauro Alberto Chapa González Héctor Manuel</i>	

Gestión y Educación

Capítulo IV

Comparación de la evaluación de la calidad enseñanza-aprendizaje por grupo de la Preparatoria No. 33, periodo 2014-2015.....	459
<i>Reyes Peña David Antonio Saldaña Almazán Javier Guzmán Balderas Diego</i>	
El plan de mejora de la Unidad de Aprendizaje patrimonio natural y turismo desde la Socioformación.....	473
<i>Niño Gutiérrez Naú Silverio Tobón Tobón Sergio</i>	

Factores Que Influyen En La Calidad De Enseñanza-Aprendizajeen Los Docentes Preparatoria	
33 Uagro.....	487
<i>Reyes Peña David Antonio Saldaña Almazán Javier Guzmán Balderas Diego</i>	
Herramientas Tecnologicas En El Proceso De Enseñanza Aprendizaje.....	502
<i>Barraza Osuna Alan Josué Quirino Rodríguez Lucio Guadalupe Delgado Burgueño Ana María</i>	
Identificación De Factores Que Influyen En La Calidad Del Servicio Del Centro De Lenguas Extranjeras, Acapulco, 2014.....	514
<i>Reyes Peña David Antonio Guzmán Balderas Diego Herrera Miranda Miguel</i>	
Las capacidades y valores requeridos en el perfil del egresado de contaduría pública de Acuerdo a la percepción del empleador: Caso Departamento de Contabilidad, Universidad de Sonora.....	530
<i>Ana Elsa ortiz Noriega Sergio Felix Enriquez Monica Ballesteros Grijalva</i>	
La Deserción Escolar En La Escuela De Bachilleres, San Juan Del Río Y La Tutoría.....	544
<i>Castañeda Cañola Roxana Editha Pérez Bravo Julia Mejía Ugalde Mario</i>	
Superación Académica De Los Jóvenes Chontales Para Obtener Una Profesión En La Universidad Juárez Autónoma De Tabasco.....	556
<i>Suárez Ovando Asbinia Ramos González Blanca Lilia Aguino Arias José Concepción</i>	
Percepción De Los Estudiantes Del Programa De Maestría Sobre Las Estrategias Docentes Para Desarrollo Del Pensamiento Reflexivo Y Crítico.....	568
<i>Armendáriz Ortega Angélica María Medel Pérez Bertha Y.</i>	

II PARTE

Innovación y sustentabilidad.

Capítulo V

Caracterización Del Riego Sustentable De Un Cultivo De Arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) En La Región De Valles Centrales Del Estado De Oaxaca.....	584
<i>Zárate Nicolás Baldomero</i>	
<i>César Iván Cruz</i>	
<i>Alonso Gutiérrez Manuel Gerardo.</i>	
Caracterización físico-química del barro de la Sierra Negra que se utiliza para la elaboración de Cerámica de Talavera.....	598
<i>Carreño Reyna Filemón</i>	
<i>Pérez González Ana</i>	
<i>Cristina Santos Espinosa</i>	
<i>Lorena</i>	
Comparación Climática De Dos Estructuras De Invernadero Típo Macrotunel Para Cultivo De Plantas De Tomate De Cáscara (<i>Physalis Ixocarpa Brot</i>).....	605
<i>Escamirosa Tinoco Cirenio</i>	
<i>Santiago García Patricia</i>	
<i>Aquino Bolaños Teodulfo</i>	
Comportamiento bajo temperaturas de refrigeración, del fruto de arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) var. Biloxi, producido en el estado de Oaxaca.....	613
<i>Blanco Serrano, Bethuel</i>	
<i>Benito Bautista Pedro</i>	
<i>Arellanes Juárez Nelly</i>	
Construcción De Un Macrotunel Para El Cultivo De Arandano En La Mixteca Oaxaqueña.....	626
<i>J. Morales Valentín</i>	
<i>Baldomero H. Zárate</i>	
<i>Nicolás Margarito Ortiz</i>	
<i>Guzmán</i>	
Densidades De Plantación Y Manejo Integral Del Cultivo Del Arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) En Los Valles Centrales De Oaxaca.....	634
<i>Zárate Nicolás Baldomero</i>	
<i>Venegas Trejo Yoni David</i>	
<i>Alonso Gutiérrez Manuel Gerardo</i>	

Diseño De Un Sistema De Información Geográfica Para La Región Mixteca – Zapoteca (Mix-Za)	
Productora De Mezcal Mayormente Con Agave Tobalà (<i>Potatorum Zucc</i>).....	646
<i>Escamirosa Tinoco Cirenio</i>	
<i>Martínez Gutierrez Gabino</i>	
<i>Rivera García Raúl</i>	
Diseño, Construcción Y Caracterización Mecánica De Un Sistema De Techos Para Vivienda Social.....	651
<i>Morales Domínguez V</i>	
<i>Alavez Ramírez R</i>	
<i>Ortiz Guzmán M</i>	
Distribución De Biomasa Y Rendimiento De Girasol Con Aplicación De Nitrógeno En Fases Fenológicas.....	666
<i>Escalante Estrada José Alberto Salvador</i>	
<i>Rodríguez González María Teresa</i>	
<i>Escalante Estrada Yolanda Isabel</i>	
Efecto Del Déficit De Presión De Vapor En El Crecimiento De Plantas De Agave <i>Potatorum Zucc.</i> Bajo Ambiente Controlado Y En Campo.....	673
<i>Escamirosa Tinoco, Cirenio</i>	
<i>Guzmán Cruz, Dora Lilia</i>	
<i>Langlé Argüello, Lucia Armin</i>	
Efectos De La Densificación De Suelos En La Elaboración De Btc.....	681
<i>Morales Domínguez V</i>	
<i>Alavez Ramírez R</i>	
<i>Ortiz Guzmán M</i>	
Efectos de las Densidades de Plantación en el Cultivo de Arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) en La Sierra Norte de Oaxaca.....	692
<i>Zárate Nicolás Baldomero</i>	
<i>Luis Enrique Jerónimo Pérez</i>	
<i>Alonso Gutiérrez Manuel Gerardo</i>	
Evaluación De Calidad Del Fruto De Arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) Var. Biloxi, En Dos Regiones Del Estado De Oaxaca.....	709
<i>Hernández Hernández Itzel</i>	
<i>Benito Bautista Pedro</i>	
<i>Arellanes Juárez Nelly</i>	
Implementación De Visión Por Computadora A Un Móvil Autónomo Basado En Raspberry Pi.....	722
<i>Ambriz Polo Juan Carlos</i>	
<i>Alejo Eleuterio Roberto</i>	
<i>López González Erika</i>	

Instalaciones Eléctricas Industriales; Un Informe Técnico De La Praxis En La Carrera De Ingeniería Eléctrica, Elaborando El Libro De Texto De La Materia.....	734
<i>Quiroz García Miguel Ángel Gonzales Arregui Vicente Díaz Ladrón de Guevara Heidy Virginia Coss Camilo Delio</i>	
La Agricultura Protegida Como Una Alternativa Para El Cultivo De Arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) En Regiones Del Estado De Oaxaca.....	744
<i>Alonso Gutiérrez Manuel Gerardo Zárate Nicolás Baldomero Morales Domínguez Valentín</i>	
Manejo Agronómico Del Cultivo De Arándano (<i>Vaccinium Corymbosum L.</i>) En La Sierra Norte De Oaxaca.....	758
<i>Zárate Nicolás B H Yescas Alavez A. Morales Domínguez V .J.</i>	

Innovación y Emprendurismo Responsable

Capítulo VI

Análisis De La Responsabilidad Social Empresarial En Una Empresa De La Cd. De Chihuahua Utilizando El Método Del Boston College.....	773
<i>Pérez Heiras Claudia Patricia García Bencomo Myrna Isela Carnero Porras Jorge Luis</i>	
Desarrollo De Una Cultura De Innovación, Investigación, Desarrollo Tecnológico Y Emprendedurismo En Una Institución De Educación Superior Pública.....	783
<i>Ponce García Bertha Alicia Robles Villa Jesús</i>	
El Reciclaje Tecnológico Como Contribución Al Cuidado Del Medio Ambiente Y A Una Educación Económicamente Sostenible.....	796
<i>Fernández Zepeda Marco Antonio Tapia Ponce Sonia Yadira Fernández Tapia Sergio Antonio Carrazco Amada</i>	

Evaluación De La Percepción De Equidad De Género En Jefaturas De Departamento En La Administración Del Municipio De Chihuahua.....	805
<i>Araiza Zapata Patricia Araceli Araiza Zapata Alma Rosa Carrera Ramos Mario</i>	
Implementación De Un Modelo De Negocio Integral, Basado En El Apego A La Responsabilidad Social, Dentro Del Esquema De La Planeación Estratégica.....	818
<i>Perusquía Velasco Juan Manuel Alberto Villalón Cañas Rocío López Regalado Martha Elena</i>	
Innovación De La Práctica Docente: Aprender A Emprender Desde Un Enfoque De Ciudadanía.....	834
<i>Torres Rivera Alma Delia Valentín Kajatt Nadina Olinda Badillo Gaona Manuela</i>	
La Formación UniversitariaY Su Relación Con El Desarrollo De Las Actitudes Emprendedoras.....	846
<i>Robles Lozoya Nora Ahumada Erives Orieta Cecilia Gallegos Cereceres Víctor Manuel</i>	
La Responsabilidad Social EmpresarialY Su Impacto En El Recurso Humano.....	860
<i>Villalón Cañas Rocío López Regalado Martha Elena Perusquia Velasco Juan Manuel Alberto</i>	
Modelo De Aceleradoras De Negocios En México: Situación Actual.....	872
<i>Martínez Ramírez, Itzel Morales Castro, Arturo</i>	
Monitoreo Y Actualizacion De Paginas InformativasWeb En Veracruz Practicas Que Desvirtuan La Formacion Del Egresado en Periodismo.....	886
<i>Canales Abarca Adriana Reyes Méndez Gloria Ofelia de la Soledad Ojeda Callado María del Rocío</i>	
Política Pública Y Programas De Asistencia Social: ¿Instrumentos De Combate A La Pobreza?.....	900
<i>Arvizu Narvaéz Ana Carolina Arvizu Narváez Claudia Julieta Salcedo Montoya Miriam Angélica Catalina</i>	
Propuesta De Un Portal Web Turístico Del Estado De Veracruz Basado En La Web 2.0 (ETurismo).....	908
<i>Echegaray Franyutti José Rosa María Vaca Espino Rosa María Barradas Troncos Dora Silvia</i>	

Responsabilidad Social y Estudiantes Universitarios.....	919
<i>Canizales Rodríguez Jesús Manuel</i>	
Triz Y Qfd Como Herramientas De Gestión De La Innovación.....	929
<i>Cruz Rivero Lidilia Mar Orozco Carlos Eusebio Martínez Hernández Mariela Lizeth.</i>	

Innovación Y Tendencia Educativa.

Capítulo VII

Análisis Del Rendimiento De Los Estudiantesde La Asignatura Dibujo Artístico En El Modelo Xmooc Del Programa Académico De Ingeniería En Animación Y Efectos Visuales De La Universidad Politécnica De Sinaloa.....	940
<i>Camacho Ortiz Carmen Elizabeth Orozco Guillén Eber Enrique</i>	
Determinar Influencia De La Práctica Deportiva En El Desempeño Académico De Estudiantes En La Facultad De Contaduría Y Administración.....	954
<i>Castillo Jácquez Modesto Armando Flores García Mauro Alberto Rodríguez Lugo Ricardo</i>	
Innovación Curricular Y La Calidad Educativa.....	966
<i>Rodríguez Pérez Ivonne</i>	
La Imagen Del Licenciado En Ciencias De La Educación En El Campo Profesional Y Mercado Laboral.....	974
<i>Aquino Arias José Concepción Carrera Ruiz Roberto Suarez Ovando Asbinia</i>	
La Logística Internacional, Antecedentes, Situación Actual Y Perspectiva.....	981
<i>Villar Sánchez, Patricia Margarita Echegaray Franyutti, José Berdón Carrasco, Jorge Samuel</i>	
Modelo Tecno-Pedagógico Para Mejorar Competenciascientíficas En Estudiantes De Secundaria.....	995
<i>Medina Cruz Héctor Lagunes Domínguez Agustín Torres Gastelu Carlos Arturo</i>	

Tutorías Y Tecnologías Con Responsabilidad Social Universitaria: Educación Integral, Sostenible E Incluyente.....	1003
<i>Pelayo Landázuri Ma Piedad Saucedo Navarro Cruz Aréchiga Guzmán Griselda</i>	
Uso De Recursos Abiertos En Educacion Superios.....	1013
<i>Soberanes Martín Anabelem Castillo Mendoza José Luis Peña Martín Aideé</i>	

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Capítulo VIII

¿Por Qué Los Alumnos De La FCC-BUAP Reproban Matemáticas?.....	1023
<i>Zepeda Cortés Claudia Castillo Zacatalc Hilda Fragoso David</i>	
Análisis De Datos Semiestructurados Con Formato JSON En El Sistema De Archivos Distribuidos Hadoop.....	1033
<i>Peña Koo Jimmy Josué Colli Chi Jorge Alfredo Espinosa Pacho José Ildefonso</i>	
Aplicaciones Del Pizarrón Inteligente En Aulas Universitarias.....	1042
<i>Morales Garfias Jorge Inés Melgar Selvas Adelina Águila Meza Daniel</i>	
Aplicaciones Multimedia para el Fortalecimiento de Competencias Laborales.....	1063
<i>Zepeda Peña Héctor Hugo Galván Álvarez Hugo Isaac Donlucas Magaña Karina</i>	
Centro Virtual De Mediación Universitaria.....	1076
<i>Morales Mateos Erika Yunuen López Garrido María Arely González Constantino Carolina</i>	
Clasificación de Categoría y Polaridad en Opiniones Sobre Restaurantes Usando Naïve Bayes.....	1086
<i>Tovar Vidal Mireya Vazquez Flores Karen Leticia</i>	

Desarrollo Del Módulo Planificación Y Asignación De Trabajo En El Área De Confección De Una Herramienta Integral Para La Planificación De La Producción Textil En Empresas Del Sur De Guanajuato.....	1096
<i>Martínez López Fernando José Gutiérrez Torres Luis Germán Morales Orozco David</i>	
Desarrollo E Implementación Del Sistema De Aplicación Y Evaluación De Encuestas De Calidad (EVAC).....	1108
<i>Burgos Pech Miguel Alejandro López Cruz César Zenet Dzul Huchim Jorge Manuel</i>	
Gobierno Electrónico Y Participación Ciudadana: Estudio De Caso De Los Tramites Electrónico De Con Agua- Golfo.....	1119
<i>Hernandez Treviño Javier Nava Aguirre Karla María Fernandez Morales Hector Alberto</i>	
Herramienta de análisis musical para el seguimiento de las reacciones emocionales TAE,"TECNUXOFT”.....	1131
<i>Balam Almeida Cinthia Del Carmen Chan May Orlando Adrian Moje Chim Adrian Idelfonso</i>	
La usabilidad en interfaces naturales como apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje: estudio de caso para un sistema interactivo estructura de datos.....	1138
<i>Cervantes Marquez Ana Patricia Ceron Garnica Carmen Archundia Sierra Etelvina</i>	
Materiales digitales como apoyo de la enseñanza –aprendizaje de la biología.....	1151
<i>Gomez Davalos Arturo Javier Castillo Marquez Dalia Imelda Mendoza Reyes Saydah Margarita</i>	
Uso de google sites como plataforma e- learning sobre animación 2D para impartir clases a distancia.....	1165
<i>Olvera Mejia Yahir Felix Echenique Lima Luis David Vargas Rangel Jose Amilcar</i>	
Uso y aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en las areas administrativas de la universidad autónoma de Nayarit.....	1174
<i>Martinez Castillo Fabiola Arteaga Medina Rosalva Jimenez Godoy Erick Martin</i>	

I PARTE

INNOVACIÓN Y EMPRESA

CAPÍTULO I

**Apoyo Financiero Que Otorga El Instituto Nacional De
Fomento A La Vivienda Para Los Trabajadores (INFONAVIT) Al
Sector Hotelero De La Ciudad De Chihuahua.**

Chávez Valdez Pedro
Ponce García Bertha Alicia
Lozano Acevedo Salvador

RESUMEN

El presente estudio se llevó a cabo con estudiantes de la carrera de Administración Gubernamental, con el objetivo de que conozcan y se familiarizan con la Ley del INFONAVIT y desarrollos su aplicación con un sector particular de la economía, que en este caso fue el Sector Hotelero de la ciudad de Chihuahua. El objetivo fué determinar cual es el conocimiento que tienen los patrones y trabajadores del sector hotelero ubicado en la ciudad de Chihuahua, sobre el apoyo financiero que otorga el INFONAVIT para la adquisición de vivienda. El estudio se realizo en el periodo de Abril a Mayo de 2016. Fué de suma importancia el desarrollo y posterior difusión de este estudio, ya que el crédito INFONAVIT es una prestación que por ley se le confiere a cualquier persona que este inscrita en el Seguro Social y puede ser utilizado según las condiciones y necesidades de cada trabajador.

Palabras clave: Pagos, créditos, aportaciones.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar cuál es el conocimiento que tienen los patrones y trabajadores del sector hotelero ubicado en la ciudad de Chihuahua, sobre el apoyo financiero que otorga el INFONAVIT para la adquisición de vivienda

Se definieron los conceptos básicos, los procesos inherentes a su cálculo y el destino de las aportaciones a este organismo, según se establece en determinados artículos de la Ley del INFONAVIT.

El estudio se realizo en el periodo de Abril a Mayo de 2016. Fué de suma importancia el desarrollo y posterior difusión de este estudio, ya que el crédito INFONAVIT es una prestación que por ley se le confiere a cualquier persona que este inscrita en el Seguro Social y puede ser utilizado según las condiciones y necesidades de cada trabajador..

MARCO TEÓRICO

LEY DEL INFONAVIT

TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 27-04-2016

"El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, Decreta:

Artículo 41.- El trabajador tendrá el derecho de elegir la vivienda nueva o usada, a la que se aplique el importe del crédito que reciba con cargo al Fondo Nacional de la Vivienda, misma que podrá o no ser parte de conjuntos habitacionales financiados con recursos de dicho Fondo.

Cuando un trabajador hubiere recibido crédito del Instituto, éste le otorgará a partir de la fecha en que haya dejado de percibir ingresos salariales, prórrogas en los pagos de la amortización que tenga que hacer por concepto de capital e intereses ordinarios. Para tal efecto, el trabajador acreditado deberá presentar su solicitud al Instituto dentro del mes siguiente a la fecha en que deje de percibir ingresos salariales. Durante dichas prórrogas los pagos de principal y los intereses ordinarios que se generen se capitalizarán al saldo insoluto del crédito. En caso de que el trabajador no solicite la prórroga en el plazo de 30 días, ésta no se le autorizará.

Párrafo reformado DOF 06-01-1997

Las prórrogas que se otorguen al trabajador de conformidad con el párrafo anterior no podrán ser mayores de doce meses cada una, ni exceder en su conjunto más de veinticuatro meses y terminarán anticipadamente cuando el trabajador inicie una nueva relación laboral.

Párrafo reformado DOF 06-01-1997

En caso de que hayan transcurrido treinta años contados a partir de la fecha de otorgamiento del crédito, el Instituto lo liberará del saldo pendiente, excepto en caso de pagos omisos del trabajador o por prórrogas concedidas.

Párrafo adicionado DOF 06-01-1997

Artículo reformado DOF 30-12-1983, 24-02-1992

Artículo 42.- Los recursos del Instituto se destinarán:

I.- En línea uno al financiamiento de la construcción de conjuntos de habitaciones para ser adquiridas por los trabajadores, mediante créditos que les otorgue el Instituto. Estos

financiamientos sólo se concederán por concurso, tratándose de programas habitacionales aprobados por el Instituto y que se ajusten a las disposiciones aplicables en materia de construcción.

Asimismo, el Instituto podrá descontar a las entidades financieras que cuenten con la respectiva autorización emitida para tal efecto por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los financiamientos que hayan otorgado para aplicarse a la construcción de conjuntos habitacionales. Estos descuentos serán con la responsabilidad de esas entidades financieras.

El Instituto en todos los financiamientos que otorgue para la realización de conjuntos habitacionales, establecerá la obligación para quienes los construyan, de adquirir con preferencia, los materiales que provengan de empresas ejidales, cuando se encuentren en igualdad de calidad, precio y oportunidad de suministro a los que ofrezcan otros proveedores;

Fracción reformada DOF 06-01-1997

II.- Al otorgamiento de créditos a los trabajadores que sean titulares de depósitos constituidos a su favor en el Instituto:

- a)** En línea dos a la adquisición en propiedad de habitaciones;
- b)** En línea tres a la construcción de vivienda;
- c)** En línea cuatro a la reparación, ampliación o mejoras de habitaciones, y
- d)** En línea cinco al pago de pasivos adquiridos por cualquiera de los conceptos anteriores.

Asimismo, el Instituto podrá descontar a las entidades financieras que cuenten con la respectiva autorización emitida para tal efecto por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los créditos que haya otorgado para aplicarse a los conceptos señalados en los incisos anteriores. Estos descuentos serán con la responsabilidad de esas entidades financieras.

Fracción reformada DOF 06-01-1997

III.- Al pago de capital e intereses de las subcuentas de vivienda de los trabajadores en los términos de ley;

Fracción reformada DOF 24-02-1992

IV.- A cubrir los gastos de administración, operación y vigilancia del Instituto;

Fracción reformada DOF 06-01-1997

V.- A la inversión de inmuebles destinados a sus oficinas, y de muebles estrictamente necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Fracción reformada DOF 24-02-1992

VI.- A las demás erogaciones relacionadas con su objeto.

Los contratos y las operaciones relacionados con los inmuebles a que se refiere este artículo, así como el desarrollo y ejecución de los conjuntos de habitaciones que se edifiquen con financiamiento del Instituto, estarán exentos del pago de toda clase de impuestos, derechos o contribuciones de la Federación, de los Estados o del Distrito Federal y, en su caso, el precio de venta a que se refiere el artículo 48 se tendrá como valor de avalúo de las habitaciones. El impuesto predial y los derechos por consumo de agua, así como las donaciones y equipamiento urbano se causarán y cumplirán en los términos de las disposiciones legales aplicables. Tanto las garantías como las inscripciones correspondientes se ajustarán en los términos del artículo 44 sin que se cause impuesto o derecho alguno, ni deban efectuarse trámites de registro adicionales.

Párrafo adicionado DOF 13-11-1981. Reformado DOF 24-02-1992

Los contratos y las operaciones a que se refiere el párrafo anterior, así como la constitución del régimen de propiedad en condominio de los conjuntos que financie el Instituto podrán hacerse constar en documentos privados, ante dos testigos, e inscribirse en el Registro Público de la Propiedad que corresponda, con la constancia del registrador sobre la autenticidad de las firmas y de la voluntad de las partes.

Párrafo adicionado DOF 13-11-1981

Los beneficios otorgados por el presente Artículo a los programas habitacionales que se realizan con fondos del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, se harán extensivos a los trabajadores derechohabientes de ese Instituto, que realicen operaciones de compra de casa habitación por medios distintos a los del Instituto, siempre y cuando sean para su uso y el monto de la operación así realizada no sea superior al valor de las casas habitación que el mismo proporciona a sus afiliados. Por el excedente se pagarán los impuestos en los términos previstos por las leyes respectivas.

Párrafo adicionado DOF 13-11-1981

Artículo 43.- En los términos de la fracción XII del apartado "A" del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la administración de los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores estará a cargo del Instituto.

Las aportaciones, así como los descuentos para cubrir los créditos que otorgue el Instituto que reciban las entidades receptoras autorizadas conforme a esta Ley, deberán ser transferidas a la cuenta que el Banco de México le lleve al Instituto, en los términos y conforme a los procedimientos que se establezcan en el Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Párrafo reformado DOF 12-01-2012

Los recursos excedentes deberán invertirse, en tanto se aplican a los fines señalados en el artículo anterior, en los valores que determine el Consejo de Administración, con base en los previstos para la inversión de los recursos del Sistema de Ahorro para el Retiro, garantizando en todo momento que el Instituto cuente con los recursos requeridos para atender las necesidades de vivienda de los trabajadores.

Párrafo adicionado DOF 12-01-2012

Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto con cargo a la cuenta que el Banco de México le lleve, podrá mantener en efectivo o en depósitos bancarios a la vista las cantidades estrictamente necesarias para la realización de sus operaciones diarias.

Párrafo reformado DOF 12-01-2012

Por los servicios de recepción de pagos que las entidades receptoras le brinden al Instituto, éste podrá, por acuerdo de su Consejo de Administración, establecer el mecanismo de remuneración correspondiente, de conformidad con las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Artículo reformado DOF 24-02-1992, 22-07-1994, 06-01-1997

Artículo 43 Bis.- Al momento en que el trabajador reciba crédito del Instituto, el saldo de la subcuenta de vivienda de su cuenta individual se aplicará como pago inicial de alguno de los conceptos a que se refieren los incisos de la fracción II del artículo 42.

Durante la vigencia del crédito concedido al trabajador, las aportaciones patronales a su favor se aplicarán a reducir el saldo insoluto a cargo del propio trabajador.

El trabajador derechohabiente que obtenga un crédito de alguna entidad financiera para aplicarlo al pago de la construcción o adquisición de su habitación, podrá dar en garantía de tal crédito, el saldo de su subcuenta de vivienda. Dicha garantía únicamente cubrirá la falta de pago en que pueda incurrir el acreditado al perder su relación laboral. Esta garantía se incrementará con las aportaciones patronales subsecuentes, que se abonen a la subcuenta de vivienda del trabajador. En el evento de que dicha garantía se haga efectiva, se efectuarán los retiros

anticipados del saldo de la subcuenta de vivienda que corresponda para cubrir el monto de los incumplimientos de que se trate.

El Instituto podrá otorgar créditos a los trabajadores derechohabientes en cofinanciamiento con entidades financieras, en cuyo caso, el trabajador también podrá otorgar la garantía a que se refiere el párrafo inmediato anterior. Dicha garantía se constituirá sobre el saldo que la subcuenta de vivienda registre al momento del otorgamiento del crédito. Las aportaciones que se efectúen a la subcuenta citada con posterioridad al otorgamiento del crédito se aplicarán a cubrir el saldo insoluto del crédito que haya otorgado el Instituto.

En el supuesto de cofinanciamiento a que se refiere el párrafo inmediato anterior, el Instituto deberá otorgar crédito al trabajador derechohabiente cuando el crédito que reciba de la entidad financiera de que se trate, se otorgue en base a fondos de ahorro establecidos en planes de previsión social que reúnan los requisitos de deducibilidad que se establezcan en las disposiciones fiscales correspondientes.

En el caso de que el trabajador obtenga crédito de alguna entidad financiera y el Instituto no pueda otorgar crédito en términos de lo dispuesto en el párrafo inmediato anterior, el trabajador tendrá derecho a que durante la vigencia de dicho crédito, las subsecuentes aportaciones patronales a su favor se apliquen a reducir el saldo insoluto a cargo del propio trabajador y a favor de la entidad financiera de que se trate.

Previo convenio con la entidad financiera participante, el Instituto podrá incluir en el porcentaje de descuento que el patrón efectúe al salario del trabajador acreditado, el importe que corresponda a los créditos otorgados en los términos del presente artículo.

Artículo adicionado DOF 24-02-1992. Reformado DOF 06-01-1997

Artículo 43 Ter.- El Instituto podrá celebrar convenios con las instituciones de seguridad social para definir los procedimientos de transferencia de las aportaciones acumuladas en la subcuenta de vivienda de los trabajadores que por cuestiones laborales o de contratación cambien de sistema.

Los trabajadores que obtengan un crédito de vivienda bajo el régimen de otros institutos de seguridad social o del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, que tengan recursos acumulados por concepto de vivienda en su cuenta individual conforme al régimen de los mismos, podrán solicitar que se acumulen para aplicarse como pago inicial de su crédito y

que las aportaciones sucesivas a cualquiera de los institutos sean destinadas a reducir el saldo insoluto a cargo del propio trabajador.

En el caso que los trabajadores se encuentren amortizando un crédito de vivienda otorgado por el Instituto o por algún instituto de seguridad social, y que por establecer una nueva relación laboral cambien de régimen de seguridad social, deberán seguir utilizando sus aportaciones de vivienda para el pago del crédito correspondiente.

Artículo adicionado DOF 19-03-2014

Artículo 44.- El saldo de los créditos otorgados a los trabajadores a que se refiere la fracción II del artículo 42, se actualizará bajo los términos y condiciones que hayan sido estipulados.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, para el caso de los créditos otorgados en veces salario mínimo, en el evento de que el salario mínimo se incremente por encima de la Unidad de Medida y Actualización, el Instituto no podrá actualizar el saldo en moneda nacional de este tipo de créditos a una tasa que supere el crecimiento porcentual de dicha Unidad de Medida y Actualización durante el mismo año.

Asimismo, los créditos citados devengarán intereses sobre el saldo ajustado de los mismos, a la tasa que determine el Consejo de Administración. Dicha tasa no será menor del cuatro por ciento anual sobre saldos insolutos.

El Instituto también otorgará, a solicitud del trabajador, créditos, en pesos o Unidades de Medida y Actualización conforme a las reglas que al efecto determine su Consejo de Administración, las cuales deberán propiciar que las condiciones financieras para los trabajadores no sean más altas que las previstas en los párrafos anteriores y previendo en todo momento las medidas para que se preserve la estabilidad financiera del Instituto y se cubran los riesgos de su cartera de créditos.

Los créditos se otorgarán a un plazo no mayor de 30 años.

Artículo reformado DOF 13-01-1986, 24-02-1992, 06-01-1997, 12-01-2012, 27-04-2016

Artículo reformado DOF 08-02-1985, 13-01-1986

Artículo 51 Bis.- Los financiamientos para la construcción de conjuntos de habitaciones para ser adquiridas por los trabajadores, se adjudicarán a las personas que estén inscritas en el registro de

constructores que al efecto lleve el Instituto, a través de subastas públicas, mediante convocatoria para que libremente se presenten proposiciones en sobre cerrado, que será abierto públicamente.

El saldo insoluto de los financiamientos para la construcción de conjuntos de habitaciones que otorgue el Instituto, no podrá exceder de un vigésimo del saldo insoluto de los créditos a que se refiere la fracción II del artículo 42.

Párrafo reformado DOF 06-01-1997

Artículo adicionado DOF 24-02-1992

Artículo 51 Bis 1.- Las convocatorias, que podrán referirse a uno o más conjuntos habitacionales, se publicarán en uno de los diarios de mayor circulación en el país y simultáneamente, cuando menos en uno de la entidad federativa donde se ejecutarán las obras y contendrán, como mínimo, los requisitos siguientes:

- I.- La descripción general de la obra que se desee ejecutar;
- II.- La tasa de interés mínima a pagar por el financiamiento de que se trate;
- III.- Las condiciones que deberán cumplir los interesados, particularmente en cuanto al tiempo de terminación de la obra;
- IV.- El plazo para la inscripción de interesados, que no podrá ser menor de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de la publicación de la convocatoria;
- V.- El plazo en que el Instituto autorizará a las personas inscritas a participar en la subasta, y
- VI.- El lugar, fecha y hora en que se celebrará el acto de la apertura de los sobres que contengan las posturas.

En el ejercicio de sus respectivas atribuciones, las Secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, podrán intervenir en todo el proceso de adjudicación del financiamiento.

Párrafo reformado DOF 09-04-2012

Artículo adicionado DOF 24-02-1992

Artículo 51 Bis 2.- Las personas que participen en las subastas, deberán garantizar al Instituto: las posturas, la correcta inversión de los recursos del financiamiento que, en su caso, reciban, y el pago del financiamiento.

Artículo adicionado DOF 24-02-1992

Hipótesis

Los empleados y gerentes del sector hotelero de la ciudad de Chihuahua desconocen los tipos de crédito del NFONAVIT

METODOLOGÍA

A) Lugar y tiempo.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua, dentro del ramo Hotelero, durante los meses de abril y mayo de año 2016.

B) Carácter.

Es una investigación no experimental. Ninguna variable fue objeto de manipulación por parte de los investigadores o de aquellos que intervinieron en el desarrollo del trabajo.

C) Diseño.

Fue de tipo transeccional y descriptiva; la recolección de datos se dió de manera única en el tiempo.

D) Población de interés.

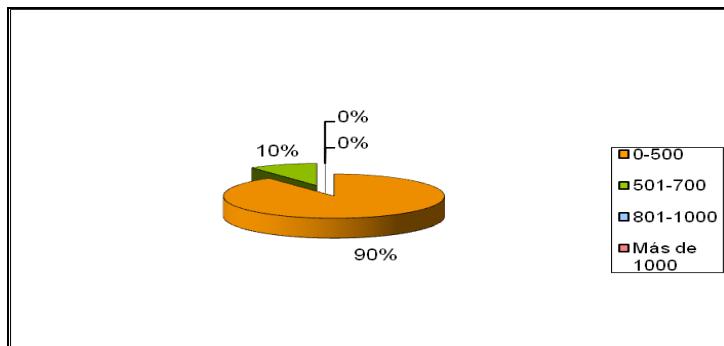
Patrones y trabajadores de las empresas del ramo Hotelero ubicadas en la ciudad de Chihuahua

E) Instrumento utilizado.

El instrumento de medición que se utilizó fue la encuesta.

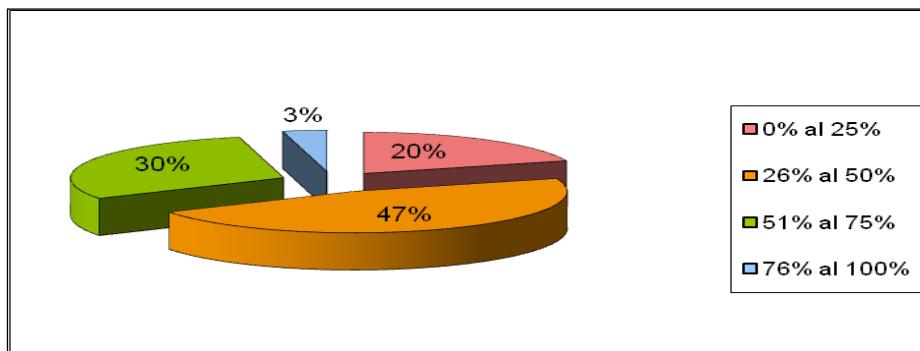
RESULTADOS

1.- ¿Cuantos empleados tiene?



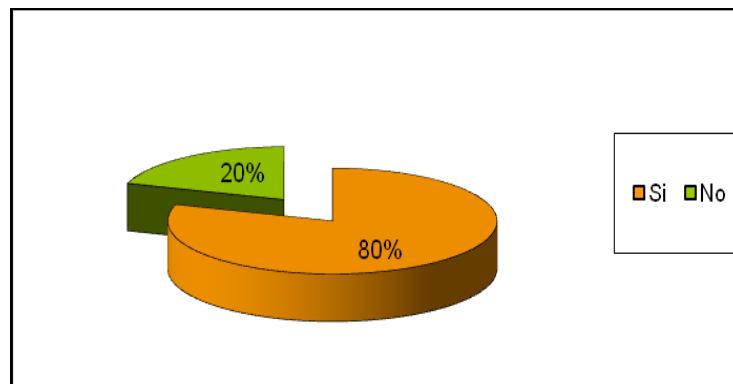
EL 90% de los hoteles encuestados tiene menos de 500 trabajadores.

2.-Porcentaje de empleados que cuentan con un crédito INFONAVIT?



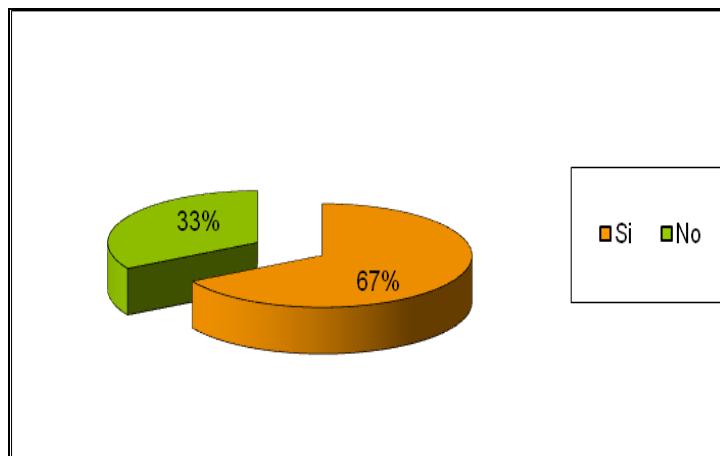
Se observa en la gráfica que en la mayoría de los hoteles el número de empleados que cuentan con un crédito de Infonavit está en un rango del 0% al 75% y solo una minoría tiene a todos sus empleados con dicho crédito.

3.- Cuantos empleados conocen los requisitos para solicitar un crédito INFONAVIT.



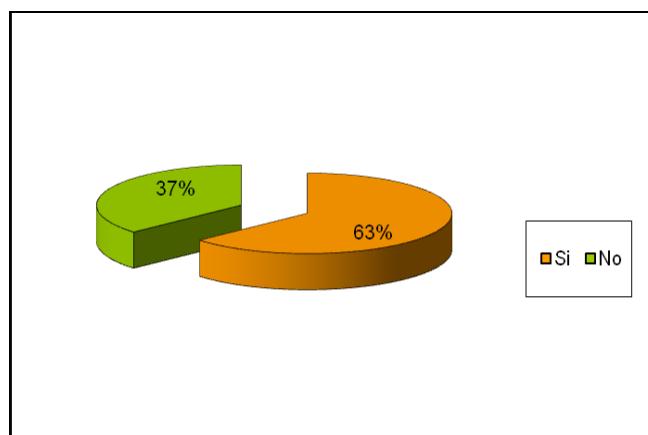
La gráfica muestra que solo el 20% de los empleados desconocen los requisitos para solicitar un crédito Infonavit, lo cual nos indica que el 80% ya lo conocen.

4.- Población de patrones que conocen los requisitos para obtener un crédito INFONAVIT



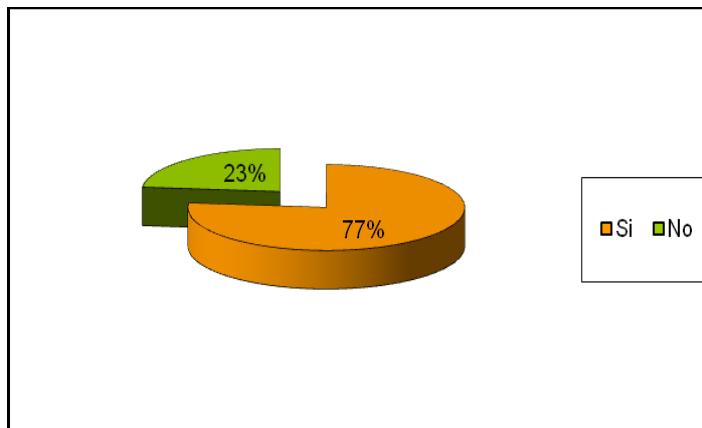
La gráfica muestra que el 67% de los patrones conoce los requisitos para que sus subordinados soliciten un crédito INFONAVIT.

5.- Empleados que conoce las formas de aprovechar los diferentes créditos de Infonavit



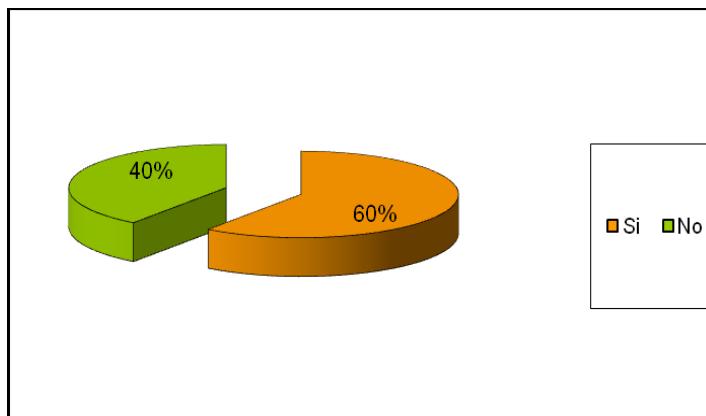
El 63% de los empleados conocen las formas en que puede aprovechar los créditos INFONAVIT.

6.- Empleados que sabe que existe un sistema de pago en caso de que no estén laborando



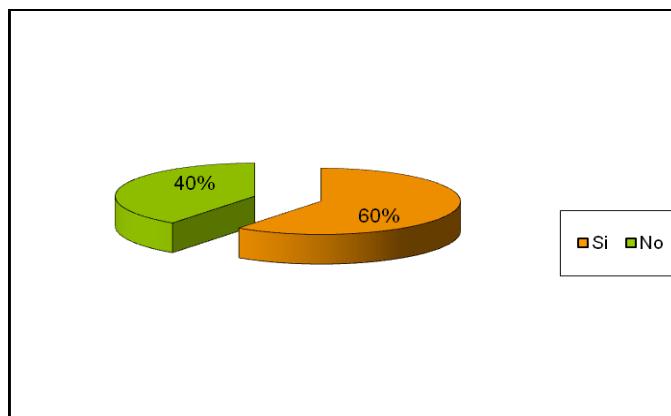
El 77% está al tanto del sistema de pago en caso de ya no estar laborando.

7.- Porcentaje que conoce para qué sirve la aportación que realiza el patrón al Infonavit



El 60 % de los encuestados tiene idea de para que sirve la aportación que hace el patrón al INFONAVIT. El otro 40% no conoce cuál es la finalidad de la aportación.

8.- ¿Saben cómo se calcula el pago que harán al Infonavit cuando adquieran un crédito?



El 60% de las personas encuestadas sabe como es el proceso en el cálculo para el pago del crédito al INFONAVIT.

CONCLUSIÓN

La hipótesis es falsa ya que en el ramo hotelero si se conocen los tipos de crédito que otorga el INFONAVIT.

La mayor parte de los patrones sabe que es el INFONAVIT y además conoce los tipos de crédito por lo tanto ha analizado en que se pueden utilizar; La mayoría en este ramo conoce que el crédito de INFONAVIT no solo es para la compra de una casa nueva, sino que tiene diferentes usos

RECOMENDACIÓN

Se le sugiere al personal encargado de la administración de los hoteles que trate de realizar un programa en el que se dé a conocer los puntos importantes de los financiamientos y las aportaciones y así sus empleados puedan hacer un buen uso del crédito de INFONAVIT, además se les recomienda a los patrones más asesoramiento respecto a tipos de créditos y la forma en que pueden utilizarlos.

BIBLIOGRAFIA

http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/el_infonavit/historia.

http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/7663ec3e-8f2b-4273-b512-1936c88cba4e/Ley_del_Infonavit.pdf?MOD=AJPERES

**Avance de Estudio de Caso La Evaluación de la Calidad de
Atención Ciudadana Para Apoyos Humanistas en la
Delegación Municipal X, Tijuana B.C.**

*Loza Pérez Carolina
Talavera Chávez Raquel*

RESUMEN

A pesar de encontramos en una de las entidades con mayor dinamismo económico y mejor nivel de bienestar social, persisten segmentos de la población principalmente en la zona rural y en las colonias populares de las zonas urbanas, que todavía padecen algún tipo de vulnerabilidad social y marginación. Es en este punto donde radica la importancia de la participación de organismos gubernamentales del municipio de Tijuana que forman parte del bienestar social del estado de Baja California a través del uso de recursos asignados reflejado en diversas actividades que llevan a cabo en beneficio de la ciudadanía. La Delegación Otay Centenario es una de las dependencias municipales que a través del otorgamiento de apoyos humanitarios a ciudadanos de la demarcación que cuentan con algún tipo de necesidad, tiene un impacto en una de las demarcaciones más grandes del municipio. Por ello el presente estudio de caso evalúa la calidad en el proceso de otorgamiento de apoyos humanitarios en la Delegación Municipal Otay Centenario en base a los lineamientos estipulados en la norma técnica 31 que rige a esta actividad en concreto. Mencionando que además del impacto social de la misma, es una de las actividades con mayor peso presupuestal en dicha dependencia y es regulada por Sindicatura Procuradora Municipal.

Palabras clave: Apoyo humanitario, calidad de atención, norma técnica.

INTRODUCCIÓN

La encomienda de brindar a la comunidad servicios que garanticen sus derechos y seguridad civil, así como mantener y salvaguardar los recursos naturales que la Delegación X, a través del Delegado, que como representante del Presidente Municipal en esta zona competen y para ello, deberá vigilar y coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros y materiales que le son asignados para lograr estos objetivos.

Es por ello que en este estudio de caso se realiza una evaluación del proceso de entrega de apoyo humanitarios a ciudadanos en la oficina de delegado de la Delegación X en Tijuana, Baja

California, con el objetivo de coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros como el buen funcionamiento, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Se pretende identificar mediante esta evaluación el correcto cumplimiento de las políticas y lineamientos de dicha actividad en la Oficina de Delegado, para así presentar información que le permita a la administración de esta dependencia tomar decisiones para la mejora de la actividad y garantizar una transparente y adecuada distribución y otorgamiento de apoyos a la ciudadanía.

El dar cumplimiento a esta actividad como dependencia pública y el que se cumplan los estándares de calidad en los procesos que aseguren la satisfacción de la ciudadanía de escasos recursos de la demarcación que acude a la Delegación X en busca de apoyos humanitarios que ayuden a mejorar su calidad de vida es en lo que se deriva su importancia.

Debido al acelerado crecimiento de nuestra ciudad y a las necesidades que surgen, como consecuencia de ello y preocupados por ofrecer mejor calidad de vida en servicios, seguridad y plusvalía a nuestros ciudadanos, en el municipio de Tijuana se cuenta con 9 Delegaciones, las cuales son Centro, La Presa A.L.R., Playas, Cerro Colorado, La Presa Este, San Antonio de los Buenos, La Mesa, Otay Centenario y Sánchez Taboada. Mismas que se desprenden y se encuentran a cargo de la Coordinación de Delegaciones del Ayuntamiento de Tijuana.

Cada Delegación se encuentra conformada por siete departamentos que son: Oficina de Delegado, Administración, Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Comunitario, Registro Civil, Control Urbano e Inspección y verificación.

En Noviembre de 2004 Por Decreto Oficial, bajo sesión de cabildo, se da Origen a Delegación X, como parte de la Administración Pública de la Ciudad de Tijuana. Misma que a la fecha se encuentra ubicada en el domicilio Av. Instituto Politécnico nacional No. 1462 Fracc. Garita de Otay, bajo la jurisdicción de 109 colonias pertenecientes a esta demarcación en Tijuana, B.C., México.

Delegación X, a través del Delegado, que como representante del Presidente Municipal en esta demarcación Delegacional, tiene la encomienda de brindar a la comunidad servicios que garanticen sus derechos y seguridad civil, así como mantener y salvaguardar los recursos naturales que a esta zona competen y para ello, deberá vigilar y coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros y materiales que le son asignados para lograr estos objetivos.

DESARROLLO DEL TEMA

Los datos de 2008 sobre pobreza en México revelaban que a 50.6 millones de mexicanos no les alcanzaban sus ingresos para cubrir las necesidades básicas respecto a salud, educación, alimentación, vivienda, vestido o transporte público, incluso dedicando todos sus recursos a estos términos. El 18.2% de la población sufría carencias alimentarias -casi veinte millones-, de los cuales 7.2 millones habitaban en zonas urbanas, mientras que 12.2 millones pertenecían a zonas rurales. Entre 2006 y 2008, el nivel de vida de más de un millón de familias cayó bajo el umbral de la pobreza (Unicef México, 2016).

Respecto a la pobreza, UNICEF es un organismo que se ha encargado de enfocar sus estudios y estrategias en apoyo a niños y adolescentes vulnerables, así como de aportar a través de sus investigaciones datos sobre el impacto de la pobreza a nivel mundial para poder trabajar en su prevención y erradicación de este mal que aqueja a la ciudadanía.

La finalidad de esta información es proporcionar elementos para mejorar las políticas públicas tendientes a la superación de la pobreza en México. Al conocer el estado que guardan las dimensiones que conforman el fenómeno de la pobreza en México, los órdenes de gobierno (federal, estatal y municipal) pueden identificar las áreas en las que se requiere redoblar los esfuerzos institucionales, así como las regiones del país donde es necesario fortalecer la atención prioritaria de la población en situación de pobreza o vulnerabilidad económica o social (CONEVAL, 2014).

La revista Expansión, con información del CONEVAL e INEGI, realizó un estudio en el que se muestra cuáles son las causas más representativas que señalan el motivo de que la pobreza en México aumentara al cierre del año 2014. Las causas son las siguientes:

- Menores ingresos.

- Menor crecimiento económico.
- Incremento poblacional.
- Las mayores carencias.

A nivel nacional, existen programas encargados de brindar apoyo a la ciudadanía de escasos recursos o con alguna necesidad específica; los recursos que utilizan dichos programan, también se brindan a nivel estatal y municipal. La Secretaría que encabeza esta causa es SEDESOL, la cual cuenta con diversos compromisos enfocados al bienestar social.

A través de estas instituciones y los programas que se derivan de ellos, se atacan factores como la educación, el trabajo y la alimentación. Mismos que son de vital importancia para atacar el factor pobreza. Sin embargo no solo existen estos programas a nivel municipal, el Ayuntamiento de Tijuana se encarga de distribuir recursos a las dependencias derivadas del mismo a través de la partida 441001 de Gastos de Orden Social, recursos que llegan a las dependencias municipales que tienen como mandato servir y apoyar a la administración actual en cuanto a temas de bienestar social. Debido a esto existen también organismos encargados de vigilar y salvaguardar la correcta y transparente aplicación de dichos recursos.

Normatividad actual

La norma técnica no. 31 de la partida 441001 para Gastos de Orden Social, es la que estipula las políticas y lineamientos a seguir para la correcta aplicación de este recurso, mismo que incluye el otorgamiento de apoyos humanitarios. Actividad de la que las delegaciones municipales de Tijuana son partícipes.

Surge como producto de la necesidad de regular la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social contenidos en la Partida Genérica 44100 así como en las Partidas Específicas 44101, 44102, 44103, 44201, 44203 y 44501 del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, 2016. Estas partidas fueron creadas para brindar apoyo económico o en especie a los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos que así lo soliciten para cubrir necesidades de atención inmediata y que no cuenten con los recursos económicos para hacerlo, así como a personas destacadas en el área deportiva y académica que requieran de apoyo para continuar su superación personal y profesional en nuestra ciudad así

como a los sectores de la población que por su condición de inmigrante o como producto del rezago social poseen escasos recursos (Sindicatura Procuradora, 2016).

Dependencias públicas y la calidad

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios (Casermeiro Goytia).

METODOLOGÍA

Planteamiento del problema

En nuestro municipio, las dependencias del sector público en el ayuntamiento 2013-2016 enfrentan realidades que pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, una parte de los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

Por ello y debido a que este organismo desarrolla actividades desglosadas en un manual de procedimientos, la evaluación del departamento “Oficina de Delegado” es factible, pues cada puesto tiene funciones específicas y responsabilidades en concreto que se encuentran plasmadas dentro del Manual de Procedimientos de la Delegación X y normas administrativas que rigen a la misma, como la norma técnica no. 31 que será la que nos marque los lineamientos a evaluar en este estudio de caso, por tratarse de la norma asignada al otorgamiento de apoyos humanitarios. Mencionando además que la oficina del delegado es un organismo de esta Dependencia que tiene como función brindar apoyo a la población de escasos recursos de la Demarcación y contribuir a su mejoramiento y desarrollo.

Preguntas de investigación

1. ¿El servidor público de la Delegación está cumpliendo con las políticas y lineamientos estipulados en la norma técnica no. 31 para el trámite de apoyos humanitarios?
2. ¿Las políticas de la norma no. 31 brindan satisfacción al usuario en cuanto a calidad de atención?
3. ¿El usuario se encuentra satisfecho con la calidad de atención brindada por el servidor público en la Delegación?

Objetivo General

Evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el proceso de entrega de apoyos humanitarios a ciudadanos en la oficina de delegado de la Delegación X en Tijuana, Baja California, con el objetivo de coordinar la correcta y transparente aplicación de recursos financieros como el buen funcionamiento.

Objetivos específicos

- a) Evaluar el cumplimiento de las políticas estipuladas en la Norma Técnica no. 31 para el otorgamiento de apoyos humanitarios.
- b) Conocer cuál es el motivo de ayuda mayormente solicitado por el ciudadano.
- c) Conocer si el ciudadano está satisfecho con la atención brindada por el servidor público de la Delegación.

JUSTIFICACIÓN

Baja California es una de las entidades en el país con mayor dinamismo económico y mejor nivel de bienestar social. Nuestra entidad alcanza a nivel nacional uno de los más altos parámetros de vida y registra uno de los más bajos índices de marginación. No obstante, persisten segmentos de la población principalmente en la zona rural y en las colonias populares de las zonas urbanas, que todavía padecen algún tipo de vulnerabilidad social y marginación.

Debido a lo anterior, esta evaluación es importante porque permitirá conocer si se están cumpliendo con los parámetros de calidad de atención estipulados en la norma técnica no. 31 y el

manual de procedimientos de esta Dependencia para el otorgamiento de apoyos humanitarios a la ciudadanía, mismo que es esencial para esta Delegación, puesto que una de sus principales funciones es brindar apoyo a la población de escasos recursos de la Demarcación y contribuir a su mejoramiento y desarrollo; por lo que los resultados derivados de la evaluación de esta actividad serán una base para conocer el nivel de participación y cumplimiento que esta Dependencia Municipal está teniendo en cuanto al mejoramiento del bienestar social de una parte de la población tijuanense. De igual manera es importante para la Delegación X, específicamente para el área de la oficina de delegado porque permitirá conocer la percepción de la calidad de atención de los ciudadanos que acuden a presentar su petición de apoyo humanitario a través de la partida de Gastos de Orden Social, teniendo en cuenta la normatividad asignada por la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana.

En la dependencia en estudio no existen a la fecha investigaciones sobre la percepción del ciudadano en cuanto a calidad de atención, por lo que se considera necesario realizar una evaluación donde se tendrá en cuenta primeramente las políticas y lineamientos de la normatividad correspondiente para la actividad evaluada, así como la opinión de los usuarios que acuden al despacho del titular.

Los resultados de la presente evaluación servirán como apoyo para la toma de decisiones del personal administrativo, quienes en base a los resultados de la misma, tendrán información de utilidad para conocer la manera en que se están afectando los recursos de la dependencia, y de existir una deficiencia, elaborar instrumentos de corrección y apoyo que mejoren la calidad del servicio en la actividad de otorgamiento de apoyos humanitarios a la ciudadanía de esta Demarcación.

MÉTODO DE ESTUDIO

En base a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque de la investigación del caso de estudio es cuantitativo ya que se apoya de la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en dos directrices principales, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y probar teorías:

1. La medición numérica
2. El análisis estadístico

Tipo de investigación

Se considera que el alcance de la investigación propuesta es descriptivo porque busca especificar propiedades, características y el perfil del objeto de estudio. En este se estudiará una actividad específica de la Oficina de Delegado en la Delegación X, la cual consiste en evaluar el adecuado cumplimiento del proceso de entrega de apoyos humanitarios de acuerdo a la norma técnica no. 31 que establece la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana, y según el manual de procedimientos de la Delegación.

Cuestionario: instrumento de recolección de información

La recolección de información se llevará a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a los ciudadanos que resultaron beneficiados a través de un apoyo humanitario en la Oficina de Delegado en la Delegación X, durante el trimestre Julio-Septiembre de 2016.

De acuerdo a Hernández et. al (2014) el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. En relación al estudio de caso, las variables a medir que se consideran son:

1. La calidad en atención
2. La norma técnica no. 31

Sujeto de estudio

Se considera el sujeto de estudio a hombres y mujeres residentes del municipio de Tijuana en el estado de Baja California, mayores de 18 años con identificación oficial que acuden a la Oficina de Delegado ubicada en la Delegación X a tramitar un apoyo humanitario.

Por lo anterior, se considera como objeto de estudio (evaluación), el proceso que conlleva esta actividad según lo estipulado en la norma técnica no. 31 referente a Gastos de Orden Social, así como el manual de actividades de la Delegación.

Tamaño de la muestra

Para el presente caso de estudio, se calculó la muestra en base al universo que presenta el reporte mensual de apoyos humanitarios otorgados de 2011 a 2015 en la Oficina de Delegado en la Delegación X, y que es presentado ante la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana.

Para los fines de esta investigación, se consideró utilizar la media aritmética promedio para determinar el tamaño del universo poblacional estimado para 2016. Los datos históricos a considerar pertenecen el tercer trimestre que comprende julio, agosto y septiembre de los últimos cinco años (2011, 2012, 2013, 2014, 2015). Por consiguiente, el universo poblacional estimado para 2016 es de 68 personas.

Después de conocer el universo poblacional estimado a 2016, se calculó el tamaño de muestra de una población finita que se observa en la figura 1.

Figura 1. Cálculo del tamaño de muestra

POBLACIÓN (N)	68	N = tamaño población
P	50%	E = error de estimación
Q	50%	K = nivel de confianza
ERROR PERMISIBLE (E)	1.00%	P = proporción en la población que sí pertenecen a esa clase.
S	2.58	Q = proporción en la población que no pertenecen a esa clase.
NIVEL DE CONFIANZA (K)	99.00%	n = tamaño de la muestra

$$n = (s^2 * N * p * q) / (e^2 * (N-1)) + (s^2 * p * q)$$

$$E = 2 * \sqrt{(N-n)/(n-1)} * (p*q / n) =$$

$$0.78\%$$

TAMAÑO DE MUESTRA (n)=	68
-------------------------------	-----------

Fuente: elaboración propia en base a Fernández (1998)

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Tabla 2. Resultados de la fase Datos generales

Datos generales	
Edad	
Menos de 20	2.90%
20-30	14.70%
30-40	29.40%
40-50	27.90%
50-60	13.20%
Más de 60	11.80
Sexo	
Femenino	55.90%
Masculino	44.10%
Estado Civil	
Soltero	33.80%
Casado	38.20%
Unión libre	23.50%
Viudo	4.40%
Educación (grado terminado)	
Primaria	13.20%
Secundaria	52.90%
Preparatoria	32.40%
Universidad	1.50%

Fuente: elaboración propia con información de encuesta aplicada en Delegación X, jul-sept 2016.

En los resultados de la fase de datos generales, se encontró variedad de rango de edades en ciudadanos que acuden a solicitar apoyos humanitarios. Los rangos que más solicitan apoyos son de 30-40 años (29%), 40-50 años (27%) y por último, de 30 a 40 años (14%). Por otro lado, los datos arrojaron que los participantes que solicitan apoyo humanitario en la demarcación, un 55% son del sexo femenino, mientras que 44% pertenece a la población varonil.

Por la naturaleza del estudio, fue necesario solicitar el estado civil de los participantes. Se determinó que el 38.2% es casado, el 33.8% es soltero y el 23.5% viven en estado de unión libre. En su mayoría, el 52.9% de la población que acude a solicitar apoyo humanitario tiene un nivel de escolaridad de secundaria, a diferencia del 32.4% con grado de preparatoria. Destaca que ninguna de las personas que solicitaron apoyo cuenta con estudios terminados de universidad.

Tabla 3. Resultados de la fase Norma Técnica no. 31

Pregunta	Norma Técnica no. 31				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2.1 ¿Se presentó ante la recepción de la Delegación Municipal para comentar con la recepcionista el motivo de su visita?			7.40%	61.80%	30.90%
2.2 ¿Recibió los requisitos que debe presentar?		8.80%		76.50%	14.70%
2.3 ¿Expuso mediante una carta petición dirigida al Delegado Municipal el motivo por el cual solicita la ayuda económica?				78%	22%
2.4 ¿Le solicitaron copia de identificación oficial con fotografía?					

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

				85.30%	14.70%
2.5 ¿Le solicitaron copia de comprobante de domicilio actual?				89.70%	10.30%
2.6 ¿Le solicitaron número de teléfono personal?				88.20%	11.80%
2.7 ¿Llenó y firmó los formatos número 5 y 6 como parte de su solicitud de apoyo humanitario?				8.80%	91.20%
2.11 Si su apoyo económico fue a través de cheque, ¿Se le informó cuando recogerlo?		20.60%	19.10%	58.80%	1.50%

Fuente: elaboración propia con información de encuesta aplicada en Delegación X, jul-sept 2016.

Tabla 4. Resultados de la fase Norma Técnica no. 31-2

Norma Técnica no. 31	
2.8 El tipo de ayuda que solicita es:	
Económica	100%
2.9 Motivo por el cual solicita ayuda económica:	
Alimentos de la canasta básica	100%
2.10 Marque si su apoyo económico fue en efectivo o a través de cheque:	
Cheque	87%
Efectivo	13%

2.12 Tiempo de duración del trámite para el otorgamiento de su ayuda económica o en especie:	
1 semana	92.60%
2 semanas	7.40%

Fuente: elaboración propia con información de encuesta aplicada en Delegación X, jul-sept 2016.

En los resultados de la fase de Norma Técnica no. 31, en su mayoría cuando las personas se presentan ante la recepción de la Delegación Municipal X, están de acuerdo en que sí comentaron el motivo por el cual visitan dicha oficina. Lo mismo ocurre cuando el solicitante recibe los requisitos que debe presentar para cualquier apoyo humanitario. Alrededor del 91% afirmó positivamente, mientras que solo el 8.8% contestó negativamente. Con objeto de recibir algún apoyo humanitario, el solicitante debe redactar una carta petición al Delegado Municipal para solicitar apoyo. A razón de lo anterior, el 100% sí la presentó. En relación a los requisitos que se solicitan, el 100% concuerda que sí le solicitaron identificación oficial con fotografía, así como comprobante de domicilio y número telefónico. Mismos que aparecen como requisito indispensable en la normatividad aplicable a esta actividad. A la afirmación anterior se complementa con el hecho de que el 100% de los encuestados llenó y firmó los formatos 5 y 6 como parte de su solicitud para recibir un apoyo humanitario. Por otra parte, destaca que el 100% de la ayuda que se brinda es de tipo económica, siendo otorgada principalmente para alimentos de la canasta básica (100 %). En cuanto a la forma de cómo se otorga el apoyo, el 87% señaló que es mediante cheque, mientras que el 13% indicó que fue a través de efectivo. Gran parte de los participantes (60.3 %), señaló que se le informó cuando recoger su cheque. El 20.60% está en desacuerdo con la afirmación anterior. De acuerdo con los datos arrojados, el 92.6% afirmó que el trámite de su apoyo duro 1 semana a diferencia del 7.40% que aseguró que el trámite duró 2 semanas.

Tabla 5. Resultados de Calidad de Atención

Calidad de atención					
Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3.1 Se muestra dispuesto a ayudar:			17.60%	54.40%	27.90%
3.2. Su trato es			4.40%	77.90%	17.60%

respetuoso:					
3.3. Inspira confianza			25%	67.60%	7.40%
3.4 Muestra facilidad de contacto:			29.40%	69.10%	1.50%
3.5 Se resolvió lo solicitado:				100%	
3.6 Se realizó el trámite en un plazo adecuado:		7.40%	10.30%	82.40%	
3.7 La Delegación informa adecuadamente de los servicios que ofrece		7.40%	20.60%	72.10%	
3.8 Sus instalaciones son adecuadas:		23.50%	29.40%	47.10%	

Fuente: elaboración propia con información de encuesta aplicada en Delegación X, jul-sept 2016.

Con la intención de conocer la calidad de atención que se brinda por parte de los empleados de la Delegación, en la tercera fase del cuestionario se midió su disponibilidad para ayudar. Se determinó que la mayoría de los encuestados (82.3%) considera que el encargado de recepción si está dispuesto a ayudar. Siguiendo con los datos anteriores, los participantes consideran que el trato es respetuoso (95.6 %) mientras que el 4.4% no lo considera así. En relación a la confianza, el 75% sí considera que el personal transmite este valor, mientras que el 25% percibe lo contrario. El 69.1% de los participantes considera que las personas que lo atienden muestran facilidad de contacto, el 29.4% es indiferente a esta afirmación y solo el 1.5% está en desacuerdo con la misma. En la información obtenida se resalta que el 100% de los participantes considera que sí se resolvió lo solicitado. En cuestión de tiempo, el 85.4% afirma que se realizó el trámite en un plazo adecuado mientras que el 7.4% está en desacuerdo con lo anterior. En virtud de como la Delegación comunica los servicios que brinda, el 72.1% de los participantes piensa que son adecuadamente comunicados, pero el 20.6% se mantuvo indeciso sobre qué responder. Por último, el 47.1% considera que las instalaciones de la Delegación X son adecuadas; el 29.4% fue indiferente al respecto mientras que el 23.5% considera que no son adecuadas.

CONCLUSIONES

En la etapa actual del estudio de caso realizado a la Delegación Municipal X, la estructuración de las preguntas y el planteamiento de la redacción, permitió recabar información relacionada a las variables del estudio: apoyos humanitarios (variable dependiente), norma técnica no. 31 y calidad de atención (variables independientes).

En general, los datos que se han observado en esta etapa muestran en una primera instancia, el perfil de las personas que solicitan el apoyo en la Delegación; seguida de la ejecución tanto del proceso como de los elementos requeridos para su correcta petición, con esto se hace especial énfasis en documentación específica para gestionar el apoyo. Se buscó también conocer la percepción en cuanto al tiempo de trámite, tipo de apoyo, finalidad del apoyo, entre otros rubros.

La última parte del cuestionario tuvo por objetivo el determinar la percepción del participante en cuanto a la calidad de la atención brindada en la Delegación. Si bien los resultados obtenidos muestran un panorama positivo, deberá de buscarse la correlación entre los puntos anteriores con la finalidad de que tanto el servicio antes y después del apoyo mantenga una calidad que le permita a la Delegación garantizar la buena gestión de apoyos humanitarios a la ciudadanía y que dicha información sea pertinente para la toma de decisiones de la administración de esta Delegación.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

CONEVAL. (2014). Obtenido de Consejo Nacional de Evaluacion de la Politica de Desarrollo Social: <http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Bajacalifornia/Paginas/pobreza-2014.aspx>

Sindicatura Procuradora. (2016). Obtenido de Ayuntamiento de Tijuana: <http://www.sindicatura.gob.mx/SindicaturaNet/html/comun/mpg/normatividad.aspx>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodología de la investigación (5ta Edición ed.). Mc Graw Hill.

Casermeiro de Goytia, M. B. (s.f.). La Calidad en los Servicios Publicos. Gobierno de la Provincia de Salta.

**Avance De Caso De Estudio. Valoración Al Sistema
Administrativo De Control Interno En El Área De Logística De
Una Empresa Cervecería En Tijuana, B.C.**

Rodríguez Moreno Nivia Berenice

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es evaluar el sistema de control interno, en los procesos de logística, de la empresa cervecera localizada en la Ciudad de Tijuana, Baja California. El propósito fundamental fue determinar si los actuales controles y procesos administrativos, de monitoreo y supervisión, detectaban y corregían las anomalías que se suscitan en la operatividad cotidiana de su área de logística. Asimismo, si las normatividades y reglamentaciones, diseñadas por la administración, se aplicaban y realizaban correctamente para garantizar eficiencia de almacenaje, distribución de rutas, reparto, seguridad en los trabajadores y de los productos o mercancías.

En este caso de estudio para realizar la investigación se utilizó metodología de carácter descriptivo, la recolección de información documental se obtiene directamente del campo de trabajo. La población objeto de estudio es de 66 personas, pertenecen a las distintas áreas del proceso de logística de la empresa. Dentro de las técnicas de recolección de información, se utilizó la observación directa y la entrevista personal, también se diseñó y aplicó un cuestionario como instrumento. Como parte final se elaborará un informe, determinando y detallando las anomalías y gestiones administrativas detectadas, así como una propuesta de mejora en base a lo que se determine debe ser corregido.

PALABRAS CLAVE: Evaluación, Control Interno, Auditoria Administrativa.

INTRODUCCIÓN

En toda empresa, sin importar su tamaño, una de las tareas que demanda gran responsabilidad de los directivos y gerentes, es la evaluación permanente de los procesos existentes para el logro de sus objetivos. Para cumplir lo anterior, es fundamental el examen que proporciona una auditoría interna. Este examen permite detectar y evaluar el estado y eficiencia, tanto de los aspectos administrativos como de la operatividad logística de sus inventarios.

La supervisión constante y regular del Sistema de Control Interno, mediante personal capacitado, revela el grado de eficacia del sistema, dado que detecta y alerta sobre posibles fallas, permite efectuar modificaciones y la toma de decisiones con elementos de juicio fundamentados.

En el caso de empresas transnacionales, con amplia experiencia y con sistemas muy probados, también es necesario realizar supervisiones frecuentes, dado que las rutinas, el tamaño de la burocracia interna y el exceso de confianza ocasionan que algunas anomalías no sean detectadas ni corregidas oportunamente.

La autoevaluación frecuente o permanente, es una de las mejores herramientas del Sistema Administrativo de Control Interno, dado que nos brinda evidencias para elaborar un diagnóstico

Cuando se aplica con la participación del personal, la autoevaluación propicia que la responsabilidad de los mismos se incremente. La supervisión participativa, al invitarlos en la recolección de la información, involucra a los trabajadores en la reflexión tanto de fortalezas como de las debilidades de los procesos en que laboran y al preguntarles directamente sobre anomalías y fallas, proponen sus mejoras, se identifican y forman parte de los objetivos de la empresa.

En un primer análisis al departamento se detectó cierta problemática en el área en cuanto a la elección de la mercancía y el momento de cargar las rutas, así como no respetar el área de carga y descarga, además de ciertos desperfectos en las unidades de ruta. Por las circunstancias anteriores surgen las siguientes cuestiones:

Preguntas de investigación

1. ¿Existen manuales de funciones y procedimientos para cada etapa del proceso de operaciones?
2. De existir manuales y procedimientos ¿Se aplican? ¿Se aplican correctamente?
3. ¿Existen más reportes o evidencia de anomalías, además de una baja o nula comunicación en el departamento de operaciones?
4. ¿Se corrigen oportunamente las irregularidades?
5. ¿Cuáles serían las opciones a implementar para que se realicen las funciones en cada área del proceso de operaciones en relación a los objetivos del departamento?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar el sistema administrativo de control interno del área de operaciones (logística) de una empresa cervecera en la Ciudad de Tijuana, B. C., para comprobar su buen funcionamiento o proponer mejoras si se detectaran fallas.

Objetivos Específicos

- a) Conocer el funcionamiento de los procesos del área de operaciones de la organización.
- b) Analizar los hallazgos y evidencias obtenidos mediante los instrumentos de consulta.
- c) Evaluar el desempeño de los procesos y del departamento en general.
- d) Proponer mejoras o recomendaciones en beneficio del área de operaciones de la empresa.

Justificación de la investigación

Las evaluaciones a los sistemas administrativas son indispensables y deben aplicarse de manera permanente, sobre todo cuando se trata de una empresa líder. En muchas ocasiones, el exceso de confianza, el burocratismo, la rutina, la negligencia u omisión, provocan pérdidas, mermas, errores, robos o duplicación de esfuerzos, entre otros factores, que lastiman el buen desempeño de un negocio

Por lo anterior, es necesario realizar una evaluación al departamento de operaciones y conocer si el sistema de control interno es eficiente en sus áreas de recepción, almacén, distribución. Si existiesen más fallas y de manera frecuente, la presente investigación, entonces, contribuirá a la administración, proponiendo mejoras en aquellas áreas que se encuentren deficientes.

MARCO TEÓRICO

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Según un estudio presentado por KPMG (2015) la auditoría interna comienza a organizarse en 1941 con la creación del primer Instituto de Auditoría Interna, en 1957 aparecen las primeras propuestas sobre las responsabilidades de las funciones y 1958 las primeras definiciones sobre el auditor. En 1978 se crean las primeras normas para el ejercicio de la profesión, para 1983 se crea el Instituto de Auditores Internos en España, en 1988 se crea la ley del mercado de valores y la

primera comisión de auditoría del consejo de administración del Banco Vizcaya; la auditoría externa resulta a raíz de la Ley de Auditoría de Cuentas. En 1992 se publica COSO la referencia del control interno reconocido como marco líder para implementar, desarrollar y evaluar.

Continuando con la información presentada por este análisis de KPMG (2015) menciona que para 1996 inicia el gobierno corporativo en España y el círculo de empresarios propone las Normas para un mejor funcionamiento de los consejos de administración. En 1997 nace el Código Olivencia en España que respondía a la solicitud de crear una comisión especial que estudiara los códigos de ética en los consejos de administración, en 1998 se publica la propuesta de reglamento de consejos de administración ajustado al código de buen gobierno. En 2002 debido a los grandes escándalos llega la Ley Sabarnex-Oxley aprobada en Estados Unidos como un nuevo marco de control interno y gobierno corporativo con el objetivo de proteger a los inversionistas, además se reforma la ley financiera de España obligando a las sociedades a constituir un comité de auditoría.

Para 2004 se amplía la gestión de riesgos corporativos con la publicación de COSO II implicando a todo el personal incluidos directores y administradores; en 2006 ya existe un código unificado de buen gobierno el cual será un marco de referencia para las empresas que cotizan cuando consignen su informe anual de gobierno corporativo. En 2013 COSO publica su nueva versión tras la crisis financiera pone especial atención en la manera en que las empresas desarrollan y mantienen de manera eficiente y efectiva los sistemas de control interno.

La teoría de control interno de los procesos se encuentra enfocada primordialmente al autoexamen o evaluación, y es un proceso de control mediante el cual se comprueban y verifican que las actividades y gestiones operen de manera óptima. Para el sistema administrativo del Control Interno el principal responsable de ejecutar esta tarea de autoevaluación es el directivo de la empresa.

La autoevaluación del propio Sistema de Control Interno es una herramienta que admite el autodiagnóstico y la corrección de los procesos de la organización. Se aplica en toda la empresa y presupone el soporte integral de la gerencia.

De acuerdo al “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissionon” (COSO, 2013) El control interno se define de la siguiente manera:

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.

Esta definición, asegura el Comité:

- *Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías—operaciones, información y cumplimiento.*
- *Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas—es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.*
- *Es efectuado por las personas—no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.*
- *Es capaz de proporcionar una seguridad razonable—no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.*
- *Es adaptable a la estructura de la entidad—flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.*
- Por su parte, la definición de Control Interno que realiza el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., según lo establecen en sus Normas y Procedimientos de Auditoría y Normas para Atestiguar (2008), dice lo siguiente:
- *La estructura de Control Interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.*

Con referencia al propósito del control, Cepeda, G. (2001) argumenta que este consiste, básicamente, en conservar la existencia de la empresa y coadyuvar el logro de sus objetivos.

Con esta perspectiva, la misión del control, es la de evaluar y subsanar el desempeño de cada área de la organización y de cada uno de los empleados, esto con el fin de confirmar que todos los planes de la empresa se ejecuten y, además, que esta labor sea con eficacia y eficiencia.

Destacan los propósitos del Sistema de Control Interno:

1. Salvaguardar los activos y recursos de la organización.
2. Recabar información precisa y confiable, así como las evidencias para demostrarla.
3. Se convierte en un promotor de la eficiencia de las operaciones; y
4. Busca el apego a las políticas de la organización.

Para autores como Cepeda (1997), el control interno estructura controles que se pueden ver vistos desde la perspectiva contable o administrativa. La perspectiva contable incluye los planes de orden, las metodologías y procedimientos que protejan los activos y la certeza de los registros documentados.

Según el “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (COSO, 2013), en el Sistema de Control Interno se correlacionan los *objetivos de la empresa*, los

componentes, que es representado por todo aquello que se necesita para lograr los objetivos y la estructura de orden o de organización de la empresa (áreas operativas, jurídicas, administrativas y logísticas).

La Auditoria Administrativa consiste en un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las medidas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar. (Rodríguez, 2003)

Franklin (2007) recupera algunas definiciones propuestas por diversos autores, entre ellos encontramos una citada por Fernández, que dice que la auditoría administrativa es “la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa”.

En la misma obra hallamos la definición propuesta por Macías Pineda: “La auditoría administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

Por su parte, Franklin (2007) define a la auditoría administrativa como: “Una revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar, valorar y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

La auditoría administrativa puede abarcar desde un área o departamento hasta la totalidad de la empresa, en el que se tendrá que descubrir y analizar todo su funcionamiento administrativo. Además, incluye: aspectos de su estructura organizacional, niveles jerárquicos, relaciones interpersonales, operaciones, estándares de desempeño, desarrollo tecnológico, entre otros.

Para puntualizar, podemos decir que el alcance define la amplitud y profundidad con que se aplicará la auditoría administrativa, esto significa delimitar el número de áreas o departamentos y los tipos de procesos; así como si se desea sólo la detección de necesidades o problemas, o hasta su corrección.

Por otra lado, Rodriguez Valencia (2010) menciona que la auditoría administrativa puede emplearse de manera interna, es decir, que dependa directamente de una unidad administrativa o bien puede efectuarse por auditores administrativos independientes (consultores), en cualquiera de los casos los principios son consistentes. Tanto una como otra persiguen el mismo interés fundamental el cual se deriva en las siguientes premisas:

Existe una interrelación entre todas las funciones de la empresa.

En términos de reducción de costos e incremento de eficiencia, es preferible la acción preventiva a la acción terapéutica.

Probablemente sea más efectivo que un grupo de análisis efectúe la revisión y evaluación de toda la empresa que hacer que varios analistas independientes intenten aislar y examinar los problemas que están inextricablemente conectados.

La administración de empresas no puede separarse de a los hombres de empresa, la auditoria administrativa es, por su intención, un plan interesado en las personas, su interés principal está en el "quién" de la administración.

La auditoría administrativa tanto interna como externa deberá aplicarse pensando en que la empresa es un sistema y no un rompecabezas de funciones, puestos y procedimientos aislados - se tiene el mejor argumento para asegurar que el análisis debe ser integral-. La empresa será sometida a un examen y evaluación estando en condiciones de detectar las verdaderas causas de los problemas. (Rodriguez, 2010)

El autor J. C. Burton dice: "Aun cuando ya se ha escrito sobre auditoría administrativa, hasta la fecha no se ha hecho un esfuerzo formal por construir un marco para este tipo de auditoría". Para delinear tal marco, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Analizar el criterio para una auditoría administrativa.
2. Establecer normas de desempeño.
3. Elaborar informes sobre auditoría administrativa.
4. Crear procedimientos de auditoría administrativa.

Los estudios de Tiempos y movimientos crean en todo empleado de manufactura una conciencia necesaria de los costos y quienes están conscientes de ello llevan una ventaja competitiva. El estudio de movimientos es un análisis detallado del método de trabajar en un esfuerzo por mejorarlo. (Meyer,2000).

Hacia 1900, Frank y Lilian Gilbreth empezaron a trabajar con estudios de métodos. Su meta era encontrar el mejor método. Son conocidos como los padres de los estudios de movimientos. En su búsqueda de toda la vida del mejor método para llevar a cabo una faena específica, desarrollaron muchas nuevas técnicas de estudio del trabajo. (Meyer,2000).

Una de las técnicas es el diagrama de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona, apoyar el desarrollo de métodos y

procedimientos, dar seguimiento a los productos generados por un proceso, identificar a sus clientes y proveedores, planificar, revisar y diseñar procesos con alto valor agregado identificando las oportunidades de mejora, diseñar nuevos procesos, etc.

Por otra parte, un diagrama de flujo de datos es una herramienta de modelado de procesos que representa el flujo de datos a través de un sistema y los trabajos o procesos llevados a cabo por dicho sistema. (Whitten, et al., 1992)

METODOLOGÍA

La investigación se realizará en el nivel de descripción. La descripción, de acuerdo a Arias (2006, p.24) reside en la caracterización de los hechos y su propósito es el de tipificar su ocurrencia. El trabajo de investigación será de manera directa con la totalidad de trabajadores de los procesos de logística de la Cervecería. Este acercamiento se realizará mediante encuestas para realizar un análisis de la problemática existente.

Tipo de Investigación

Para realizar esta investigación se utilizarán los métodos cualitativo-cuantitativos, un cuestionario para homogeneizar la información recabada y una entrevista semiestructurada de profundidad cualitativa al Jefe de Operaciones de la empresa.

Diseño de la investigación

El trabajo consistió, en una primera etapa, en una investigación documental, en segundo término, se está llevando a cabo una investigación de campo y tiene el propósito de responder al problema planteado. Por lo que las preguntas fueron orientadas a conocer la eficiencia de los instrumentos de control para detectar anomalías registradas en la operatividad logística.

Técnicas de investigación

Las técnicas que se emplean para la recolección de la información son la observación directa que consistió en apreciar los distintos procesos funcionales que se desarrollan en las áreas de trabajo para detectar claramente cualquier omisión, apoyado de un formato de verificación y un video de las actividades realizadas en un día normal de trabajo; la entrevista que sirvió para establecer una relación de conocimientos sobre las labores desarrolladas en el departamento, así como el punto de vista del entrevistado desde su perspectiva como Jefe de Operaciones y el análisis documental

de la información que se lograra recolectar a través del cuestionario para llevar a cabo todo el estudio.

Actualmente, el instrumento está estructurado para medir cuatro variables: Almacén, Asignación de Rutas, Distribución y Gestión. El cuestionario está dividido en cuatro partes: la primera integrada por 23 preguntas, la segunda por 9 preguntas, la tercera por 14 preguntas y la cuarta por 24 preguntas. Dando un total de 70 reactivos que componen la herramienta.

Está diseñado con una escala Likert del 1 al 5, para señalar si la afirmación que predomina en el departamento se acerca más a uno de los extremos respectivamente. Los valores intermedios permiten identificar el grado en el que se presenta o no dicha afirmación.

Técnicas de recolección de datos

Para la captura de datos se utilizó el sistema SPSS versión 20 para capturar las preguntas y respuestas, así como graficar los resultados en el programa Excel.

Población

Debido al pequeño número de personal involucrado, la investigación tiene como población, al total de trabajadores de las áreas operativas. Registrando una total de 66 personas. Abarcando ambos turnos. Incluye supervisores, técnicos, montacarguitas, choferes, ayudantes de reparto, etc.

Diagnóstico del proceso de Operaciones

En esta primera etapa se utilizó la técnica de observación directa, para detallar los procesos y actividades que se llevan a cabo en el departamento y aquellas áreas relacionadas con la procedencia y destino de los productos que arriban a la agencia cervecera. Con ello, se pudo constatar los documentos que intervienen, tales como las hojas de entrada, los documentos de registro, las hojas de almacenamiento y los documentos de salida.

La observación directa admitió la organización de los datos recabados con el objetivo de identificar cómo se distribuyen las responsabilidades y actividades.

RESULTADOS

La investigación se encuentra en la fase final de metodología y desarrollo.

CONCLUSIONES

La presente investigación se encuentra en la etapa de resultados, actualmente se están obteniendo los gráficos de la captura de información, las recomendaciones se están agregando al informe final que se está estructurando para presentar a la empresa, así como los anexos pertinentes sobre las herramientas utilizadas. Posteriormente las conclusiones serán redactadas.

BIBLIOGRAFÍA

(Bringas, 2015) Jefe de Operaciones del departamento de operaciones dentro de Empresa cervecera en Tijuana, septiembre de 2015.

Matéu, M. 1984. *La nueva organización del trabajo*. Barcelona. Hispano Europea. p.24.

Ferrell O.C., Hirt, Geoffrey. Ramos, Leticia. Adriaenséns, Marianela y Flores Miguel Ángel. 2004.

Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. 4ta. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana, p. 215

Gómez Ceja, Guillermo, 1994. *Planeación y Organización de Empresas*. 8va Edición, Edit. McGraw-Hill, México, p.191.

Bateman, T.S. y Snell, S.A. 2001. *Administración: una ventaja competitiva*. 4a. Ed. México. McGraw Hill. p. 22

Kast, F. E. y Rosenzweing, J. A. 1988. *Administración en las organizaciones: un enfoque de sistemas*. México. McGraw Hill. p. 43-47

Mantilla B., Samuel A., (2008) Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Ecoediciones. Colombia; p.12-22.

Holmes, A. 1994. *Auditorías Principios y Procedimientos*. 5ta. Ed. Editorial Hispanoamérica.

México. p. 9

Klynveld Peat Main Goerdeler, KPMG España Recuperado de <https://www.kpmg.com/es>

Auditoría Administrativa. Recuperado
de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/ejec/AE/AA/S01/AA01_Lectura.pdf

Rodríguez Valencia, Joaquín. "Sinopsis de auditoria administrativa", Editorial Trillas, México 2003.

Fernández Alarcón, Vincenc. "Desarrollo de Sistemas de Información", Ediciones UPC, 2006.

Álvarez Torres, Martín G. "Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos". Panorama Editorial, 2006.

Cultura Organizacional Como Determinante del Clima Laboral en una Universidad Mexicana.

Gámez Gastélum Rosalinda.

RESUMEN

Esta investigación analiza el clima de trabajo generado por la cultura organizacional y su influencia como determinante en el comportamiento del personal docente de una universidad del noroeste de México. La metodología utilizada es de naturaleza mixta (cuantitativa y cualitativa), analizando las dimensiones de relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio. El alcance de la investigación es de naturaleza descriptiva e interpretativa. Los resultados de la pesquisa indican que se tiende a un clima organizacional apoyador en las dimensiones de relaciones y autorrealización, pero que persiste el conflicto organizacional en la dimensión de estabilidad/cambio, así como un proceso de toma de decisiones, que hemos denominado de “cancha dividida” por la disputa del poder que existe entre dos grupos antagónicos al interior de la organización. Los hallazgos revelan que existe una cultura organizacional con una fuerte identidad del grupo fundador de la organización, el cual influye en el ambiente laboral, en donde coexisten las subculturas organizacionales de académicos y políticos, pero con mayor énfasis de los académicos de la cultura de la calidad en la vida cotidiana de la organización educativa.

Palabras clave: Cultura organizacional, clima organizacional y comportamiento organizacional.

INTRODUCCIÓN

La evaluación al desempeño en las organizaciones públicas es un proceso que va de la mano con los procesos de certificación de las instituciones, especialmente las relativas a la educación superior, el cual alcanza su mayor auge en México a partir del 2000.

Ese proceso no es gratuito, sino que está relacionada con la cultura de la calidad en la IES y la construcción de indicadores al desempeño que permitan obtener mayor presupuesto. Es decir, una gestión basada en resultados.

La evaluación al desempeño en función del clima y la cultura organizacional es una evaluación micro del comportamiento humano en el trabajo, la cual nos permite conocer su desempeño.

Es importante reflexionar que los estudios de esta naturaleza presentan diversos indicadores, tales como: proceso de toma de decisiones, sistema de comunicación, relaciones interpersonales, autoestima, liderazgo y sistemas de incentivos. También permiten detectar la existencia del conflicto organizacional.

En la búsqueda realizada encontramos que en el ámbito educativo son más comunes los estudios realizados sobre cultura organizacional en América Latina que los estudios de clima, que aún son incipientes. Esa situación refleja la necesidad de que se avance hacia la realización de estudios de caso, que reflejen la realidad organizacional de México y de Sinaloa con sus particularidades.

En este contexto, se presenta la investigación realizada en la Escuela Superior de Educación Física de la Universidad Autónoma de Sinaloa, campus Culiacán. Se seleccionó esta organización, debido a que recientemente se llevó a cabo un proceso de cambio de dirección, en donde se generó también un cambio político, porque el nuevo director emerge de un grupo que estuvo relegado del poder durante 10 años y ahora es hegemónico.

Esa situación ha generado al interior de la ESEF un ambiente laboral distinto y un clima de trabajo que vale la pena ser analizado. La organización posee al menos tres grandes problemáticas que es necesario revisar:

Cohesión e identidad: es decir, hay una falta de visión integral por parte del personal directivo y mandos medios respecto a la lógica funcional y la identidad organizacional fragmentada en la organización, debido a que durante 10 años hubo ciertas formas de realizar el trabajo y ese grupo hoy se encuentra excluido de la toma de decisiones, pero que integran un grupo yuxtapuesto que genera problemas en el quehacer cotidiano de la organización.

Visión estratégica: esto implica que no se tiene claro como alinear la visión estratégica de la Universidad con el quehacer de la dirección de la ESEF, y las principales unidades administrativas y operativas de esa organización, lo cual genera una ausencia de formalización, insuficiente aprovechamiento y fortalecimiento de productos y servicios de la ESEF.

Cambio o reforma organizacional: existe una resistencia al cambio organizacional por parte de los profesores, sobre todo, de quienes estuvieron en el poder por 10 años y ahora se sienten excluidos de la toma de decisiones y en respuesta generan suspensión de clases, rumores y acciones que obstaculizan el buen funcionamiento de la organización.

En ese sentido, la interrogante central del problema es:

¿Cuál es la influencia del clima de trabajo generado por la cultura organizacional en la determinación de la conducta del personal docente y administrativo de la ESEF?

El objetivo de este trabajo es analizar el clima de trabajo, generado por la cultura organizacional y su influencia en el comportamiento del personal docente de la Escuela Superior de Educación Física (ESEF) de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

Respecto a los antecedentes de la investigación se detectaron cuatro investigaciones sobre clima organizacional en instituciones educativas en Sinaloa (Castro, 2003), Peraza (2005), Gámez (2007) y Alvarado (2008), enfocadas a la Universidad de Occidente y al Tecnológico de Los Mochis, las cuales hacen énfasis en la importancia del revalorar el factor humano, para lograr un mejor ambiente laboral.

MARCO TEÓRICO

Definición de cultura organizacional y clima laboral.

En primer lugar es importante definir el ambiente y sus perspectivas. Ambiente se comprende desde todo lo que nos rodea hasta estudiar la dinámica de la interacción a consecuencia de los elementos que la conforman, que son activas considerando ahora no solo el espacio físico si no a personas y situaciones. De acuerdo a la autora es importante abordar la definición de ambiente en tres planos, desde su significado etimológico, desde la estructura y funcionamiento (Arana, 2008). Así, el ambiente se entiende como un entorno, como un espacio dado, el cual ha constituido la configuración de un esquema donde actividades tienen lugar. En cuanto al ámbito de convivencia, el espacio se refiere específicamente a los lugares donde se realizan las diversas actividades sociales: trabajo, ocio y donde tienen lugar relaciones sociales.

La conformación estructural comprende aspectos como la naturaleza que contiene los elementos, sean artificiales como tecnología y cultura, así como elementos físicos propios del sistema, considerando entonces una dimensión natural y social del ambiente (Arana, 2008). De esta forma el concepto de ambiente empieza a contemplar la idea que liga la cultura, valores y acción humana en el ambiente entendiéndolo como un entorno que facilita la adopción de diversos comportamientos.

Es a través de esta generación de ambiente, que el hombre realiza actividades, la función de toda ocupación humana gira en torno a lo que ha generado y los sistemas de los que ha dispuesto como necesarios para vivir. Los sistemas requieren estructuras concretas para que sean funcionales, si un proceso no ocurre adecuadamente, se refleja en otros, razón por la cual las instituciones fracasan en sus objetivos generales, no se concentran en los pasos específicos que logran los mayores.

Aquí cabe destacar que antes de buscar lograr los grandes objetivos, las empresas tuvieron que haberse plantado pasos específicos para poder conseguir los objetivos generales, por lo que es

indispensable que sepan observar el cumplimiento de los detalles para poder llegar al objetivo paso a paso, que es principal responsabilidad de la gerencia.

En cuanto a la generación del ambiente, es que nuevamente Tréllez y Quiróz afirman que “en la actualidad la concepción más generalizada del ambiente refleja, por un lado, la naturaleza dinámica en las interrelaciones entre los elementos naturales y sociales; y por otro, desde un punto de vista integral, que el ser humano, así como sus diferentes niveles de organización social, con sus necesidades y potencialidades, creativas y destructivas, es parte indisoluble de esa red de interacciones, tanto en su carácter de ser biológico, como en el de creador de cultura”. (Arana, 2008).

Son los elementos éticos los que dirigen y fundamentan la acción humana, por eso hace uso de todo aquello de lo que puede disponer para satisfacer sus necesidades, así es cómo nacen los ambientes artificiales, son fabricados a partir de una necesidad. Entendiendo lo anterior, es que podemos indagar en uno de los ambientes artificiales que el hombre ha generado y que le es indispensable para su vida diaria y sustento, su cultura organizacional. Esta cultura organizacional va a definir su modo de trabajar y lo va a distinguir dentro del entorno social en el que se desarrolla.

Existen un sinfín de definiciones de cultura organizacional e integran diferentes variables, pero lo cierto es que muchos conocimientos y experiencias que se generan a partir de definir la cultura organizacional de distintos estudios de casos con sus particularidades, pueden ser aplicables a otras tipos de organizaciones, por lo que la presente investigación ha optado por adoptar la definición de Schwartz y Davis.

Cultura organizacional ha de entenderse como “un patrón de las creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Estas creencias y expectativas producen normas que, poderosamente, forman la conducta de los individuos y los grupos en la organización”. (Cújar, 2019, p. 351).

Con anterior se puede concluir que la cultura organizacional no es un fenómeno que se presenta de forma natural en el entorno físico, nace de una necesidad y es otra necesidad la que empuja su modificación, que puede palparse o no de forma inmediata debido, sobre todo a que ha de ser real y materializarse en la interacción de los individuos como sistema social.

Román Muñoz y Patiño Vargas sostienen que el cimiento de la cultura organizacional radica en que las personas, los grupos, los departamentos y la organización, desarrollen un conjunto de signos, símbolos, hábitos, costumbres y valores particulares de la vida cotidiana, para que se reflejen en última instancia en el comportamiento organizacional como producto de sistemas de conocimiento, ideologías, ritos, mitos, historias y ceremonias que se manifiestan frecuentemente en

la organización y que los individuos les asignan ciertos significados específicos, que contribuyen o entorpecen el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Román, Patiño, 2013, pp. 62 – 63).

Las culturas organizacionales, solo pueden existir en estructuras claramente establecidas, de otra manera, puede que solo sea una realidad construida a partir de los usos y costumbres de individuos que comparten ciertos rasgos pero que no necesariamente cuentan con un sistema organizado que dirige de manera específica actividades asignadas.

Atendiendo la definición de cultura organizacional, se entiende que uno de los elementos que conforman esta cultura es el clima organizacional o también conocido como clima laboral, que constituye un indicador de cómo es que la cultura en una empresa o institución está influyendo en los empleados y cómo es que estos están respondiendo en sus labores diarias como individuos y como parte de un grupo, al cumplimiento de los objetivos que la estructura de la empresa establece y que le permite seguir existiendo. Por esta razón, es necesario definir y entender el concepto de clima organizacional.

Desde el enfoque humano, Pérez de Maldonado (1997; 2000; 2004) plantea que “el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad”. (Maldonado, 2006).

En este punto, la acción de los individuos viene a dibujar sobre la estructura de trabajo, no solo la realidad que los trabajadores viven día a día, sino previas experiencias que los han ido moldeando y que dependerá no solamente de la propia formación del individuo sino directamente relacionado con sus capacidades laborales, su puesto y función y la relación que tenga con sus demás compañeros, además del grado de repercusión que su trabajo tiene con otros proceso de la organización.

Hay que recordar que Román Muñoz y Patiño Vargas sostienen que el cimiento de la cultura organizacional radica en los individuos, por lo que no es posible considerar un estudio valioso en este campo sin considerar a estos grupos como objeto de estudio. Por esto, para el presente estudio se hace indispensable conocer a detalle las impresiones y apreciaciones de lo que se vive dentro de la empresa no solo desde la óptica de la estructura de trabajo, sino de la óptica de los individuos que laboran en la empresa y conforman el sistema social de la misma.

En tanto, en la dimensión de clima se analizó a los siguientes autores Isabela (2011), Fleitas y Morón (2005), Chiavenato (2000) y Mejía (2003). De acuerdo con Segredo (2013) destacan a nivel mundial los autores (Litwin y Stringer; Dessler, Hall, Likert y Goncalves). En esta investigación se considera que la definición de clima organizacional es un conjunto de percepciones de los actores

organizacionales respecto a su ámbito de trabajo, la cual se construye a partir de la relación con sus jefes y sus compañeros de trabajo, así como aquellos factores organizacionales que influyen en su comportamiento y son de naturaleza más objetiva, tales como las instalaciones, sueldos, incentivos, etc.

Respecto a cultura organizacional se analizaron a Smircich, Montaño, Dávila, Gámez (2006) y Gámez y Castro (20007), quienes coinciden en afirmar que la cultura de la organización es un constructo humano a partir de las dimensiones de artefactos, valores y supuestos, que se materializan en la vida cotidiana de la organización, a fin de darle sentido y cohesión a los integrantes de la organización.

METODOLOGÍA

La investigación objeto de este trabajo se llevó a cabo, mediante un estudio de caso simple centrada en la Escuela Superior de Educación Física de la Universidad Autónoma de Sinaloa, ubicada en Ciudad Universitaria en Culiacán, Sinaloa, que incluyó a 45 profesores de diversas categorías de una muestra total de 70 docentes.

En cuanto a instrumentos de recolección de información se uso la observación con diario de campo durante 180 días (6 meses) y la aplicación de cuestionario de 44 ítems con diseño de escala likert a 45 profesores.

Además, se realizaron seis entrevistas semiestructuradas a directivos y exdirectivos de la ESEF. Es decir, se trabajó con metodología mixta, en donde la dimensión de clima organizacional usará el paradigma cuantitativo y la de cultura el cualitativo (ver cuadro 1).

Tabla 1. Diseño de la investigación

Dimensión de investigación	Técnicas de recolección de información	Categorías de análisis.
Clima organizacional	Cuestionario con escala likter	Relaciones. Autorrealización. Estabilidad – Cambio.
Cultura Organizacional	Observación diaria de campo en bitácora. Entrevistas semi	Artefactos. Valores. Supuestos.

estructuradas.	Filosofía de organización.
	Historias.
	Leyendas.
	Metáforas.

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones de clima organizacional permitirán establecer cual es el ambiente laboral que prevalecen y las condiciones que existen para que los actores organizacionales lleven a cabo su trabajo. El significado de cada dimensión es el siguiente:

Relaciones: se refiere al estado que guarda la organización con relación a su efectividad organizacional y las competencias de sus miembros, para sustentar dicha efectividad, la cual deben realizar en forma natural y no forzada. Es decir, su disposición a realizar el trabajo.

Autorrealización: esta dimensión se refiere a las relaciones interpersonales que mantiene el individuo con sus compañeros de trabajo y la organización, la cual debe ser recíproca y armónica. Esto implica en que medida se encuentra satisfecho y motivado en su trabajo.

Estabilidad/Cambio: hace referencia al estado que guarda la organización en lo relativo a su capacidad de dar respuesta a las demandas internas y externas, así como a las condiciones físicas de trabajo; es decir, a que se tengan las condiciones físicas y materiales para llevar a cabo el trabajo asignado.

En la dimensión de cultura organizacional se analizó lo siguiente:

Artefactos culturales: se refiere a la parte tangible de la cultura (objetos, fotografías, estatuas, etc.).

Principales historias de la organización: su fundación, los líderes, como ha evolucionado, etc.

Valores: es la parte intangible, pero que guía el funcionamiento de la organización.

Supuestos: es la parte más intangible y que se constituye como faro de la organización. Está íntimamente ligada a las creencias.

Lenguaje organizacional: se refiere a los principales códigos lingüísticos que caracterizan a esa organización, cuyos significados son compartidos por sus miembros.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cultura organizacional:

En las categorías de artefactos culturales, historias, mitos y símbolos de la organización se detectó lo siguiente:

Tabla 2. Cultura organizacional de la ESEF.

Categoría	Hallazgo
Artefactos culturales	<p>El centro de cómputo de la ESEF tiene una placa con el nombre del fundador, Ing. Gómez Monárez González.</p> <p>Cuentan con un mural en donde se reflejan los principales juegos y deportes autóctonos de México, principalmente de Sinaloa y al juego de la ulama se le destina un espacio importante en esa pintura, la cual se ubica en la parte frontal de las canchas.</p>
Mitos de la organización	<p>“En la ESEF y en la UAS todo se puede”</p> <p>“Hay que tener las aulas vacías, lo importante es que los alumnos estén en las canchas y en los torneos se traigan los trofeos”. (postura de grupo antagónico 1)</p> <p>“Debemos estar encaminados a la docencia y no a realizar deportistas de alto rendimiento, aunque sea la exigencia de algunos funcionarios universitarios” (postura de grupo antagónico 2).</p>
Símbolos de la organización.	<p>En el logotipo de la organización aparece un hombre erguido, con movimiento en las distintas extremidades de su cuerpo hacia los 4 puntos cardinales, sirviendo como base un águila, que es el símbolo de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Esto significa que el águila sostiene a la cultura física; es decir, la universidad como sustento del movimiento físico del ser humano y de su formación integral.</p> <p>Los principales colores del logotipo de la ESEF son el amarillo y verde.</p>
Historia de la organización	<p>Surgió en 1986 con grandes carencias, pero se ha ido superando hasta formar parte de una red latinoamericana de escuelas de educación física.</p> <p>Su fundador fue el Ing. Gómez Monárez, quien fue rector de la UAS, y en cuyo periodo se dio un gran impulso en infraestructura física a la ESEF. En ese periodo se decía en la ESEF si “Gómez fue rector de la UAS, cualquiera puede ser” en alusión a que no tenía una gran formación académica, sino un gran interés por</p>

	el ámbito deportivo.
Lenguaje organizacional	“Los jugadores nos invaden todo el terreno, pero aquí vamos a seguir aunque tengamos que jugar con la cancha dividida y porque no decirlo invadida”, para referirse a que tendrán que seguir coexistiendo los dos grupos antagónicos al interior de la organización, los cuales son grupos yuxtapuestos que luchan por el poder y la dirección de la ESEF.
Símbolos organizacionales	El fundador de la ESEF, Ing. Gómez Monárez González, Exdirector Juan Ramón Valencia El fundador del equipo de futbol “Chivas Farber”, Jesús Edgar Valdez Niebla El actual director, Ramón Uzeta.-

Fuente: Elaboración propia, con base a la observación y documentos oficiales.

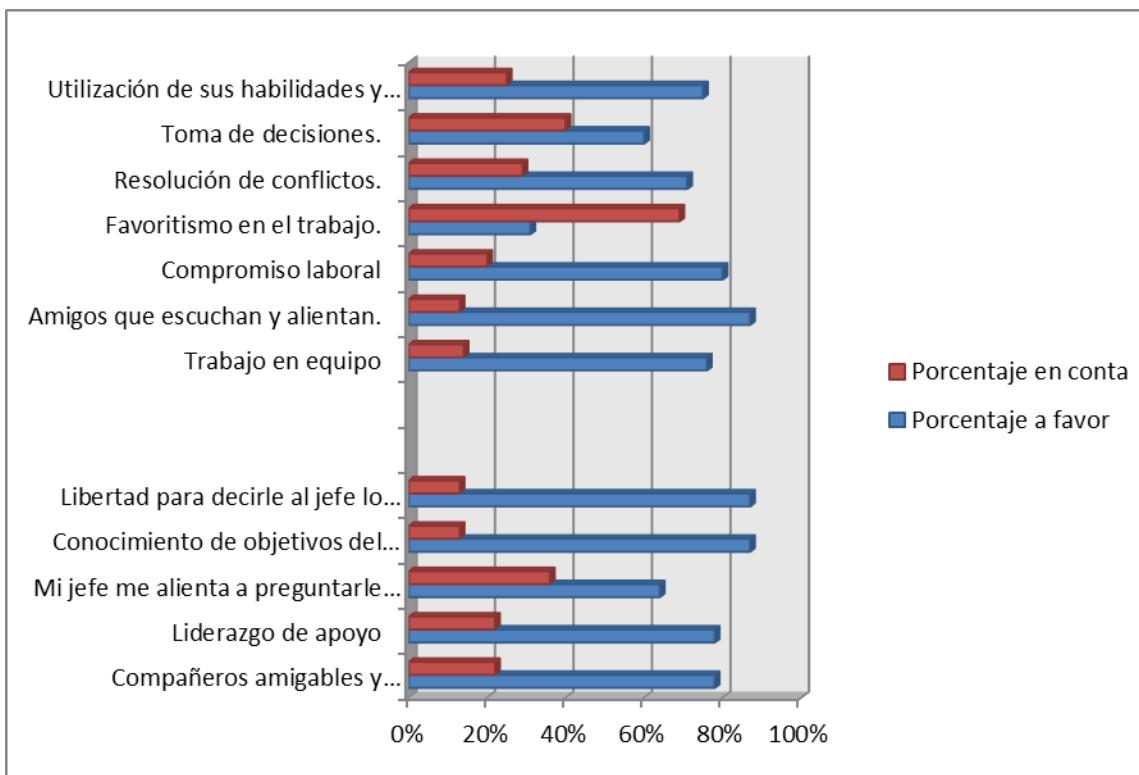
Los hallazgos indican que la organización tiene una cultura organizacional clara y definida que debería permitir una cohesión organizacional y un sentimiento de identidad; sin embargo, las entrevistas arrojan que se sienten más identificados como universitarios en general y no como miembros de la ESEF.

Se observó que existe una identidad y una lealtad organizacional débil, porque cada departamento académico y administrativo tiene formas de comportamiento organizacional distintas. En general, existen dos subculturas diferentes, en donde cada uno observa su realidad en forma totalmente distinta. A la primera le llamaremos el grupo de subcultura organizacional de la calidad (el que está en la dirección) y al otro el grupo de la cultura física (al grupo que durante 20 años fue hegemónico en la dirección de la ESEF), ya que fundamenta su desempeño en función de los triunfos deportivos y lo que ocurre en la cancha; mientras el primero se explica el trabajo de esa escuela a partir de cumplir con planeación, evaluación y buscar obtener la calidad educativa.

Ambos perciben la realidad en forma distinta y en las entrevistas es como si hablaron de mundos diferentes; de infraestructuras ajena, en donde no se advierte que haya un mismo objetivo organizacional, lo cual la convierte en una organización flojamente acoplada.

En torno a la dimensión de clima organizacional, se detectó en los tres grandes apartados de relaciones, autorrealización, estabilidad y cambio lo siguiente:

Tabla3. Variables de clima organizacional de la dimensión relaciones



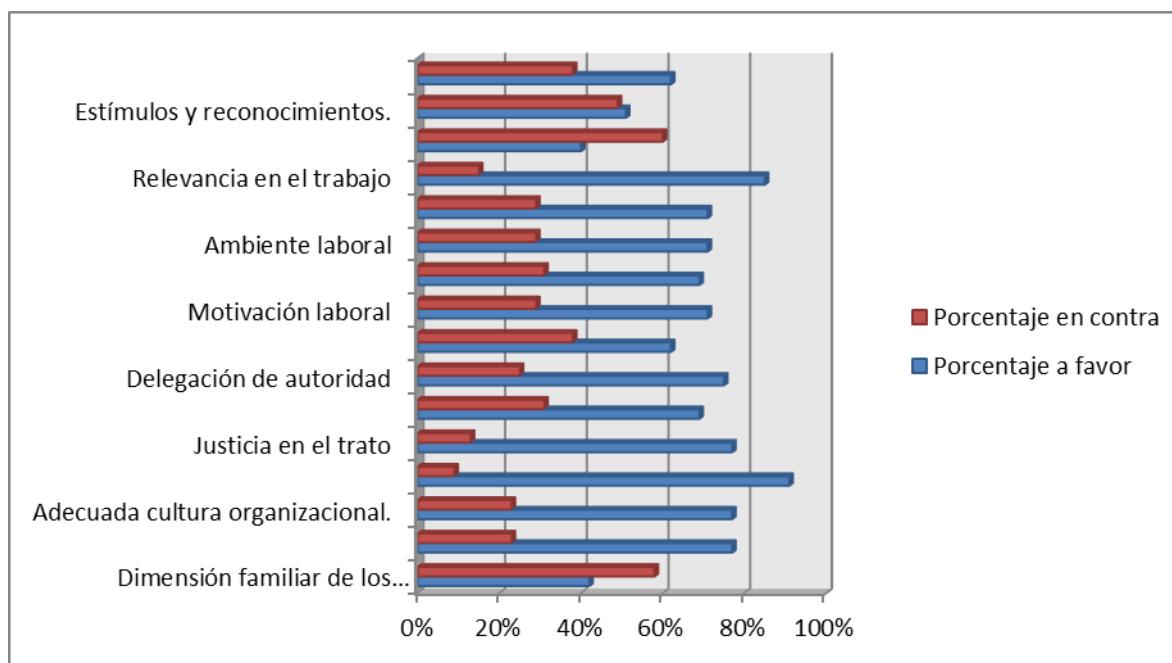
Fuente: Elaboración propia, a partir de la investigación de campo (2015).

Como se advierte en la tabla 3 en la dimensión de la variable relaciones en el clima organizacional se tiene una percepción positiva por parte de los docentes hacia sus compañeros y directivos. Se destaca en los indicadores de compañeros amigables y apoyadores 78 %; liderazgo de apoyo 78 %, trabajo en equipo 76 % y libertad para decir lo que piensa 87 %.

Sin embargo, destacan como aspectos negativos el rubro de toma de decisiones, en donde el 60 % se siente tomado en cuenta y el 40 % restante no, lo cual significa que existe una toma de decisiones más centralizada en un grupo hegemónico.

En suma, en esta dimensión de variables de clima organizacional se detectó que existen condiciones positivas para la efectividad organizacional y las competencias de los miembros de la organización, para llevar a cabo las actividades encomendadas. Es decir, que realizan su trabajo en forma natural y no forzada.

Tabla 4. Variables del clima organizacional de la dimensión autorrealización

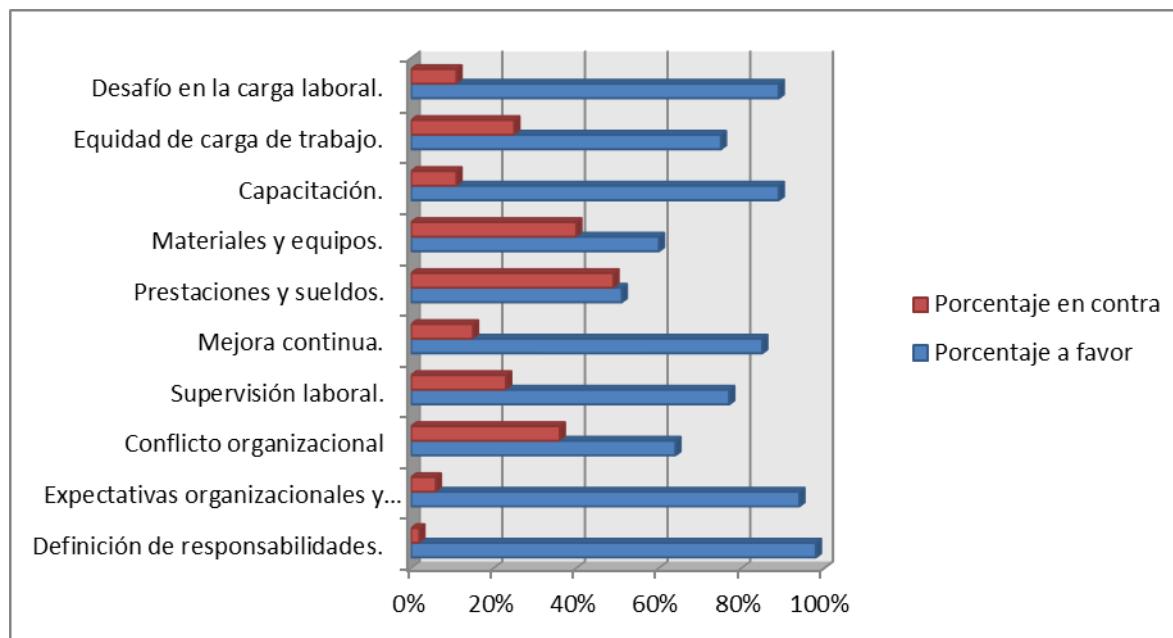


Fuente: Elaboración propia, con base a la aplicación de cuestionario.

En la dimensión de autorrealización destacan los indicadores de justicia en el trato 77 %, adecuada cultura organizacional 77 %, delegación de autoridad 75 %, motivación 71 % y comunicación sobre el progreso en el trabajo 69 %, los cuales se orientan a un clima organizacional de tipo apoyador. En suma, consideramos esos aspectos como positivos y que permiten generar un ambiente laboral armónico.

No obstante, en esta dimensión resaltan como aspectos negativos la retroalimentación en el trabajo diario con un 40 % a favor y 60 % en contra, lo cual significa que no hay una retroalimentación inmediata al trabajo y los docentes por tratarse de una organización pública corren el riesgo de caer en “la trampa de la actividad”. También en el indicador de estímulos y reconocimientos, el 62 % lo considera positivo y un 38 % negativo, cuyo porcentaje se considera elevado si reflexionamos sobre la importancia de este rubro en las organizaciones de educación superior para los docentes frente a la comunidad universitaria, ya que el prestigio académico es uno de los principales activos de los profesores frente a alumnos, administrativos y resto de académicos.

Tabla 5. Variables de clima organizacional en dimensión de estabilidad y cambio



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de los cuestionarios.

En esta tercer dimensión de análisis se destacan como aspectos positivos, la definición de responsabilidades 98 %; expectativas organizacionales y personales claras 94 %, capacitación 89 %, equidad en la carga de trabajo 75 % y desafío en la carga laboral 89 %, lo cual hace referencia a que la organización guarda un estado favorable para dar respuesta a las demandas internas y externas del mercado de la educación superior, particularmente de la educación física en el noroeste de México.

Sin embargo, los indicadores de conflicto organizacional con un 36 %; prestaciones y sueldos con un 49 %, materiales y equipos con un 40 % nos permiten inferir que la organización educativa no ofrece condiciones óptimas en el aspecto físico y material para llevar a cabo el trabajo asignado, así como que el conflicto organizacional es manifiesto por los dos grupos antagónicos que se disputan el poder al interior de esa facultad.

Estos resultados son coincidentes con la investigación de De Lozano Carrillo y de la Rosa en el sentido de que la interrelación de estas tres dimensiones de análisis nos permiten definir el clima organizacional como una interacción entre la percepción de los docentes en torno a su ambiente laboral, pero también en el sentido de que cuenten con las variables físicas y materiales suficientes y óptimas para llevar a cabo un trabajo académico de calidad en una universidad pública.

CONCLUSIONES

En la dimensión de cultura organizacional, se detectó el uso de metáforas. Existe la metáfora de “la cancha dividida”, en donde uno de los grupos antagónicos (que denominaremos grupo de la cultura de la calidad) trata de invadir el terreno de juego con jugadores más fuertes y mejor entrenados; pero, el grupo de la cultura física pretende por la fuerza recuperar la cancha, aunque sus jugadores ya no tengan la energía física de antaño. Esto se explica en la vida cotidiana de la organización con la negativa del grupo que no está en la dirección de participar en las diversas actividades; se niega a dar tutorías, a trabajar en las aulas y a cumplir con las exigencias de tipo administrativo.

En suma, encontramos que la hipótesis planteada es positiva, ya que se comprobó que existe una correlación en el clima organizacional y el desempeño laboral. Además, que en esta organización existen grupos de poder yuxtapuestos; con lo cual planteamos la tesis de que un proceso de cambio de cultura organizacional no es tan sencillo, como se piensa con frecuencia en el sentido de que contando con un líder capaz y los recursos necesarios es posible llevar este proceso en forma planeada sin mayores contratiempos. Sin embargo, la realidad organizacional nos manifiesta que el cambio de una cultura organizacional es un proceso de mayor complejidad al involucrar a seres humanos que perciben la realidad en forma distinta en función de sus marcos de referencia e historias de vida, como se ha podido constatar a través del estudio de clima organizacional. También es importante destacar que en esta investigación se detectó que la cultura y el clima organizacional influyen de manera relevante en el comportamiento organizacional, pero que también existen otras variables interviniéntes más allá en el sentido de que los sindicatos, grupos políticos y cacicazgos al interior de las organizaciones públicas siguen jugando un rol clave en este tipo de procesos organizacionales, especialmente en las Instituciones de Educación Superior (IES).

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Prado, J.C., Fischer A. L., (2013) Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo, *Pensamiento y gestión*, Vol. 35, Núm. 1, 25 – 63.

Aguado, D., Arranz, V., Valera-Rubio A., Marín – Torres S., (2011) Evaluación de un programa blended-learning para el desarrollo de la competencia trabajar en equipo, *Psicothema*, Vol. 23, Núm. 3, 356 -361.

Argentina, Secretaría de la Gestión Pública, (2008). Clima laboral: algunos aspectos significativos de las condiciones y el clima laboral del personal de la Administración Pública Nacional comprendido en el Convenio Colectivo de Trabajo General Decreto No. 214/06. Buenos Aires.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Arras, Vota, A. M., Fierro, Murga, L. E., Jáquez, Balderrama, J. L., López, Díaz, J. C., (2010) Redes de colaboración, estrategia empresarial en la inserción a cadenas de valor, *Revista Mexicana de Agronegocios*, Vol. XIV, Núm. 26, enero-junio, 215 – 225.

Borrego, Acevedo A., Linares Barrantes, C., Cachay Boza, O., (2010) Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas, *Producción y Gestión*, Vol. 13, Núm. 1, 18 – 27.

Cabañas, M. A., Valencia Bonilla M. B., Mejía Ramírez M. L., (2014) Los sistemas de información de marketing en las organizaciones actuales: La utilización de herramientas para la toma de decisiones, *Scientia et Technica Año XX*, Vol.19, No. 1, Marzo 2014, 54 – 58.

CújarVertel, Á. del C., Ramos Paternina, C.D., Hernández Riaño, H. E., López Pereira J. M., (2013) Cultura organizacional: evolución en la medición, *Estudios Gerenciales*, Vol 29, 350 – 355.

González, Herrera, M. B., Figueroa, González, E. G., González Peyro R. C., (2014) Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en PYMES: Caso catering gourmet de Durango, México, *Revista Internacional administración y finanzas*, Vol. 7, Número 2, 45 – 63.

Isaza Vélez, C. H., (2013) Transformación de la cultura organizacional: el caso de Rica Rondo y su integración con un grupo empresarial colombiano. *Revista Pensamiento y Gestión*, Núm. 34, 21 - 53.

Martínez Méndez, R., Vera Muñoz, M.A.M., Vera Muñoz, J. G. S., (2014) Cultura organizacional y efectividad en las pequeña empresas constructivas de Puebla, México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, Vol. 7 Núm. 4, 79 – 92.

Pulgarín, Molina, S. A., Rivera, Rivera, H. A., (2012) La herramientas Estratégicas: un apoyo al proceso de toma de decisiones gerenciales, *Criterio Libre*, Núm. 16, Enero – Junio, 89 – 114.

Rojas, M. Q., Cabrera., A. A., García C. L., Robaina D. A., (2012) Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional: Caso de estudio QUIMEFA, *Revista Ingeniería industrial*, Vol. XXXIII, No. 2, Mayo – Agosto 2012, 161 – 174.

Román Muñoz, O. H., Patiño Vargas, C. A., (2013) La transformación de la estrategia en la era de la conversación. *Revista Científica “General José María Córdova”*, Vol. 11, Núm. 12, junio – diciembre, 61 – 78.

Salgado, J. F., Remeseiro C., Iglesias M. (1996), Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, Vol. 8, No. 2, 329 -335.

Sánchez, J., Landeta, j., Iturrealde. T., (2012) La interacción sistema familia y sistema empresa como fuente de ventaja competitiva, *TELOS Revista de Estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, Vol. 14, Núm. 1, 56 – 82.

Sesma J., Husted B., Banks J., (2012) La medición del desempeño social empresarial a través de las redes sociales. *Contaduría y Administración*, Vol. 59, Núm. 2, abril – junio 2014, 121 – 143.

Urrutia, G., Bonfill X., (2014) Revisiones sistemáticas, una herramienta clave para la toma de decisiones clínicas y sanitarias. *Revista Española Salud Pública*, Vol. 88, Núm. 1, Enero – febrero 2014, 1 – 3.

Vega, Ávila, D. V., Santos Cardozo, L. M., (2013) Cultura Organizacional como fuente de ventaja competitiva: el caso de la empresa Arly en Tunja – Boyaca. *Revista Inquietud Empresarial*, Vol XIII (1), Enero – Junio 2013, 35 – 46.

Arana A (2008). Construcción del Saber Institucional en torno al concepto de ambiente. Obtenida el 10 de septiembre de 2014, de <http://www2.scielo.org.ve/pdf/ri/v32n63/art04.pdf>.

Castillo Soacha, J. A., (2014) El proceso de toma de decisiones en las PYMES caso estudio Autogruas Salazar. Obtenida el 10 de septiembre de 2014 de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10776/1/Castillo%20Soacha%20July%20Andrea.pdf>

Favaro, D., (2006) Comunicación organizacional: Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones, Obtenida el 12 de septiembre de 2014, de <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/comorg.pdf>

Ganga, Contreras F. A., Vera Garnica, J. R., (2008) El gobierno corporativo: consideraciones y cimientos teóricos. Obtenida el 10 de septiembre de 2014, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v21n35/v21n35a05.pdf>

García, Villamizar, G E. (2010) Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo, Obtenida 10 de septiembre de 2014, de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf.

González, T., (2013) Dotación de recursos y gestión de la interacción: Aspectos clave para la creación de valor en las relaciones universidad – empresa, Obtenida el 12 de septiembre de 2014, de <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/391/GONZALEZ%20Y%20HERNANDEZ.pdf>

Gutiérrez, R. K., (2010) Prospectiva, cambio y cultura organizacional: primera aproximaciones. Obtenida el 10 de septiembre de 2014, de http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152010000100005&lng=es&nrm=iso.

Martínez, Díaz, J. H., Martínez, Díaz, E. S., (2010) Matriz organizacional para medición de los proceso de personal, una primera aproximación, Obtenida el 12 de septiembre de 2014, de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n29/h29a02>

Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., BistamanteUzcátegui, S., (2006) Clima Organizacional y Gerencial: inductores del cambio organizacional. Obtenida el 10 de septiembre de 2014, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-00872006000200009&script=sci_arttext.

Rodríguez, J., Forero RG, C., Mora D. F., (2014) Diagnóstico de la cultura organizacional de compañía general de aceros, Obtenida el 12 de septiembre de 2014, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis216.pdf>

Sandoval, Caraveo, M del C. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. Obtenida el 10 de septiembre de 2014, de http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf.

Detección De Conflictos Que Enfrentan Los Alumnos De La
Facultad De Contaduría Y Administración De La Universidad
Autónoma De Chihuahua.

Ortega Juárez Eva Aurora
Serna Jasso Josefina
Gallegos Cereceres Víctor

RESUMEN

Es prioridad para las instituciones que las relaciones transcurran de manera armónica y agradable entre sus miembros, pero también es necesario reconocer que existirán conflictos y estos surgirán independientemente de las estrategias que siga la autoridad. Tomando como base esta afirmación la investigación que se realizó fue: no experimental, cualitativa, de tipo documental y descriptiva con el fin de determinar: ¿con quién y cuáles? son los principales conflictos que enfrentan los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH).

El muestreo fue probabilístico logrando recabar 141 encuestas aplicadas a alumnos de primero a octavo semestre de cualquiera de las carreras que ofrece la FCA en el mes de septiembre del 2016, el universo del estudiantado en campus Chihuahua es 1,500 alumnos, turno matutino.

Principales hallazgos: los alumnos en un 22% tienen problemas con sus maestros y en segundo lugar un 5.7% con sus compañeros, la frecuencia periódica con un 8.5%, seguido de un 2.8% por semestre. Al entrevistar a los estudiantes después de la aplicación de la encuesta señalan que tienen conflictos con sus maestros desde el inicio del semestre por la manera de manejar la clase, porque no acepta propuestas por parte de los alumnos. Los conflictos se reflejan en inconformidad en las calificaciones en un 12.1%, con el resto de las personas con las cuales se relacionan los conflictos son porque no le gusta cómo piensan los demás en un 7.8%, por su carácter en un 5.7%.

Palabras clave: Conflictos, alumnos, maestros, personal administrativo.

INTRODUCCIÓN

Desde el rol y las actividades que cada uno de los integrantes en una institución educativa llevan a cabo, se puede apreciar que existen grandes cambios y que ellos son cada vez más vertiginosos.

La forma de enseñar, de educar, de aprender, y la forma de convivir, han sufrido cambios drásticos, las relaciones que se dan entre: pares, con los maestros y con las autoridades son diferentes de una década a la fecha. Estas transformaciones exigen que se cuente con una Universidad inclusiva, que otorgue una educación de calidad y se garanticen los derechos de todos sus integrantes durante su estancia en la institución que los alberga. Es prioridad para las instituciones que las relaciones transcurran de manera armónica y agradable, considerando que existirán conflictos y estos surgirán independientemente de las estrategias que siga la autoridad, sin embargo se debe procurar que los conflictos que surjan sean resueltos de manera pacífica, teniendo en mente en todo momento la calidad de la educación así como el bienestar del individuo.

El objetivo de esta investigación como primer paso fue: conocer entre quienes y que tipos de conflictos enfrentan los estudiantes universitarios y el siguiente se abocará a presentar diversas técnicas de resolución pacífica de conflictos.

Partamos de ¿qué es un conflicto? Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo. (Red pedagógica 2006)

Después de clarificar “¿qué es un conflicto?, es necesario reconocer cuál es su dinámica interna, conocer las posibles formas de abordarlo y, finalmente, reconocer cuáles son las habilidades que se necesita desarrollar para su resolución, pues esto marca una diferencia entre los establecimientos educacionales, y que es capaz de abordarlos con un sentido de comunidad y acorde a la misión institucional.” (Red pedagógica 2006).

Desarrollar una metodología para la resolución de conflictos de manera pacífica son esfuerzos que se están llevando a cabo desde los años 50's, que están manejándose de manera activa e importante en instituciones como las Organizaciones de las Naciones Unidas, en los Estados Miembros de la OEA y en el campo de la Mediación Escolar y Universitaria.

Según el consejo permanente de las organizaciones de los estados Americanos. La aplicación de los programas de resolución de conflictos en el ámbito escolar y universitario, que han tenido un cierto desarrollo en algunos países, parte de grandes objetivos:

Convertir el ambiente de la escuela y de las aulas en un entorno más pacífico y productivo en donde los estudiantes se concentren y se encuentren más cómodos para cumplir con sus obligaciones de aprender a convivir; y

Los estudiantes deben adquirir habilidades vitales esenciales que, además de responder al objetivo del proceso educativo de la escuela, sean beneficiados para sus relaciones y vivencias en la familia, en el vecindario y en sus futuras responsabilidades como ciudadanos. (Consejo Permanente de la OEA, 2001).

MARCO TEÓRICO.

En 1991 Xesús Jares en su libro “Educación para la Paz. Su teoría y su práctica” narra primeramente un repaso a la historia de la educación, las distintas fases de la educación para la paz, sus diferentes concepciones, sus propuestas y prácticas educativas para ver la importancia de la misma en los estudio e investigación para la paz y de esta forma, constatar como la educación ha ido evolucionando de manera cronológica según las necesidades sociales del momento histórico por la consecución de la paz (Jares, 1991).

En 1994 el Seminario de Educación para la Paz y la Asociación Pro Derechos Humanos publican su libro “Educar para la Paz: Una propuesta posible” donde presentan a la educación para la paz como una educación liberadora, orientada a alentar la acción social en pro de la paz, la justicia, el desarrollo y los derechos humanos (Paz y Humanos, 1994).

Para John Paul Lederach la educación para la paz es todo un proyecto, no solo pedagógico sino también analítico, crítico y creativo. Menciona también que si se quiere enseñar la paz, es preciso tener una visión clara de algunos elementos que forman la comprensión actual de ella (Lederach, 2000).

Kathryn Girard, y Susan J. Koch en su libro “Resolución de conflictos en las Escuelas: Manual para educadores” introducen los conceptos y las técnicas necesarias para la resolución de conflictos que se pueden aplicar en el aula y en el conjunto de la sociedad escolar (Girard y Koch, 2001).

EducarChile en su manual “Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar presenta técnicas alternativas de resolución, incorpora testimonios reales de profesores y alumnos que han conformado equipos para una mejor convivencia en la escuela” (EducarChile, 2006).

El 26 de Diciembre de 2007 se aprobó el denominado Plan Vasco de Educación para la paz y los Derechos Humanos 2008-2011 que establece de forma definitiva un marco estable, coordinado, sistemático y permanente de trabajo para extender en la sociedad vasca, a todos los niveles, la cultura de los derechos humanos y la paz.

PROBLEMÁTICA

El tema de resolución de conflictos es tan antigua como la existencia de la humanidad, aunque tal vez ha ido evolucionando la manera de resolverlos de aquel entonces a como se lleva a cabo hoy en día. Desde que el ser humano se ha congregado en sociedad, se ha buscado como resolver las situaciones que ponen en riesgo la paz social.

La importancia de la manera en que se resuelven los conflictos, no radica en que sean algo novedoso, sino en que a diferencia de la forma en que se aplicaban históricamente, en la actualidad el procedimiento se ha ido sistematizado, definiéndoles sus características y particularidades, clasificándolos de manera clara para establecer procedimientos que garanticen resultados favorables en mayor medida y con resultados positivos.

Si se considera que la resolución de conflictos es una herramienta no solo para resolver conflictos universitarios sino es una forma de resolver conflictos que se presentan al individuo en diferentes edades, situaciones, y con diferentes características, ayudarlo a resolverlos será una herramienta para la persona que le permita que el paso por su facultad sea armónica, agradable y centrarse en sus estudios y no en el estrés que estos causan.

El estudiante universitario se encuentra en un período de desarrollo de su personalidad, la edad juvenil, que constituye un momento de tránsito de la niñez a la adultez, en el que tiene lugar la consolidación del sistema motivacional y cognitiva que orienta su actuación (Forbes, M. 1997).

OBJETIVO GENERAL

Identificar entre quienes y cuáles son los principales conflictos que enfrentan los estudiantes en la vida universitaria de la FCA de la UACH.

ANTECEDENTES

Como disciplina académica, los inicios de la investigación para la paz se remontan a los años 50, justo después de la Segunda Guerra Mundial, por la preocupación sobre las armas nucleares y el conflicto entre las grandes potencias. Una de las figuras más emblemáticas de aquella época fue el economista norteamericano Kennet Boulding, impulsor en 1955 de la revista Journal of Conflict Resolution, junto al psicólogo Anatol Rapoport, que dos años después crearon un Centro para la Investigación y la Resolución de Conflictos

En los años 60, destacan las aportaciones del diplomático australiano John Burton, quien avanzó la tesis de que el conflicto forma parte de la naturaleza humana, y de que para abordarlo hay que desarrollar la capacitación.

En los años sesenta se desarrolló igualmente la teoría de la negociación, como una aplicación de la teoría de los juegos en la negociación internacional. Thomas Schelling fue uno de los promotores y animadores de esta teoría, defendiendo que el conflicto es un fenómeno muy complejo en el que el antagonismo y la cooperación aparecen íntimamente unidos.

En 1964, Johan Galtung fundó el Instituto de Investigación sobre la Paz de Oslo (PRIO) y la revista *Journal of Peace Research*. A Galtung debemos conceptos tan básicos como violencia directa y violencia estructural, centro y periferia en la estructura general del imperialismo, la paz positiva y la paz negativa, etc.

En los años 90 se ha consolidado el paradigma de la “transformación de conflictos”, impulsado en estos años particularmente de la mano de John Paul Lederach, menonita de Estados Unidos con gran experiencia práctica en la resolución de conflictos (*Un poco de historia*, 2007).

METODOLOGÍA

La naturaleza de esta investigación fue cualitativa, no experimental descriptiva y aplicable, el muestreo fue probabilístico aleatorio, se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de la información elaborado por los autores de esta investigación.

Se lograron recolectar 141 encuestas, de un universo de 1,500 alumnos en turno matutino en 5 carreras que se imparten en la FCA de la UACH campus chihuahua, posteriormente se validó e instrumento mediante un alfa de cronbach, se capturó la información en una hoja electrónica y posteriormente se analizó con SPSS la información descriptiva del instrumento.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Tabla 1 Datos de identificación:

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	90	63.8
Masculino	51	36.2

Total	141	100.0
-------	-----	-------

Del total de encuestados el 63.8% fueron mujeres y el 36.2% fue hombres, por lo cual las preguntas planteadas en el cuestionario tendrán las respuestas en un 63.8% de mujeres.

Tabla 2 Datos Identificación:

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
1	19	13.5
2	9	6.4
3	48	34.0
4	13	9.2
5	13	9.2
6	9	6.4
7	18	12.8
8	12	8.5
Total	141	100.0

Los encuestados en un 34% fueron del 3er semestre, el 13.5% del primer semestre y un 12.8% de del séptimo semestre. La muestra aleatoria se tomó entre las 9 de la mañana a las 5 de la tarde.

Tabla 3 Datos de Identificación:

¿Que carrera cursa?	Frecuencia	Porcentaje
CP	76	53.9
LAE	32	22.7
LAF	23	16.3
LAG	6	4.3
LATIC	3	2.1
Total	140	99.3
Perdidos	1	.7
Total	141	100.0

Ésta tabla refleja en que porcentaje están representadas las carreras, ya que el resultado arrojo precisamente que la carrera de contador público es la que cuenta con mayor número de alumnos siendo el 53.9% los que respondieron a las encuestas, seguida en frecuencia por los Licenciados en Administración de Empresas en un 22.7% y los Licenciados en Administración Financiera en un 16.3%, Licenciados en Administración Gubernamental en un 4.3% y finalmente los Licenciados en Administración de Tecnologías de la información y comunicaciones

Tabla 4 Datos de identificación

¿Cuál es su estado civil?	Frecuencia	Porcentaje
Casada (o)	8	5.76
Soltera(o)	121	87.05
Divorciada	8	5.76

Unión libre	2	1.44
Total	139	100.00
Perdidos	2	1.42
Total	141	100.00

El 64.5% son alumnos solteros, un 22.7% son divorciados y un 9.9% son casados. Si se considera que estos dos últimos sectores tienen por su situación civil más actividades y más responsabilidades es un rango alto del 32.6% con mayor probabilidad de tener que enfrentar conflictos.

Tabla 5

¿Ha enfrentado algún conflicto en su estancia en la FCA de la UACH?	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	22.0
No	103	73.0
Total	134	95.0
No contestados	7	5.0
Total	141	100.0

Un 22% de los encuestados ha enfrentado y/o continua enfrentando conflictos con sus compañeros, con los maestros o con el personal administrativo, lo cual nos refleja el tamaño de la problemática. Así como el número de personas que pueden ser apoyadas con la resolución de conflictos de manera pacífica.

Tabla 6

En caso afirmativo ¿el conflicto fue entre? (puede marcar más de uno):	Frecuencia	Porcentaje
Compañeros	8	5.7%
Maestros	26	18.4%
Personal administrativo	3	2.1%
No han enfrentado ningún problema	104	73.8%

De acuerdo con esta pregunta se observa que el mayor número de conflictos se enfrenta con los maestros con un 18.4%, seguidos por conflicto con sus compañeros en un 5.7%.

Tabla 7

¿Qué tan frecuente en promedio son los conflictos que ha enfrentado en su estancia en la FCA con: sus maestros, el personal administrativo y/o con sus compañeros?

	Maestros		Personal Académico		Compañeros	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Cada semana	7	4.96	4	2.84	6	4.25
Cada mes	7	4.96	1	.70	4	2.84
Cada semestre	13	9.22	6	4.26	4	2.84
Otros	32	22.69	7	4.96	12	8.51
No enfrentan	32	58.17	123	87.24	115	81.56
Total	141	100.00	141	100.00	141	100.00

El tiempo que mayor porcentaje de frecuencia refleja es el de: otros en las tres relaciones que tienen los estudiantes ya que los conflictos no son en su mayoría en los rengos señalados sino periódicamente o con frecuencia según comentaron los estudiantes.

Tabla 8

El tipo de conflicto ha sido por:	Frecuencia	Porcentaje
Por calificaciones de exámenes	17	12.1
Por MI carácter	8	5.7
Por agresividad de la otra parte	4	2.8
Porque a mí no me gusta cómo piensan los demás	11	7.8
Por diferencias de personalidad con otras personas	3	1.4
Por mis preferencias religiosas	4	2.1
Por algún otro motivo	2	1.4
No tuvo conflictos	92	65.2
Total	141	100.0

Se reafirma la respuesta de las preguntas anteriores, los alumnos con quien tiene mayor cantidad de conflictos es con los maestros y el principal motivo son las calificaciones en un 12.1%, seguido de un 7.8% derivado de porque no le gusta cómo piensan los demás, lo interesante en esta pregunta es que ellos admiten en un 5.7% que su carácter es otro de los motivos por los cuales tienen conflictos el cual es en orden de importancia el tercer lugar.

Tabla 9

¿Ha encontrado alguna manera de resolver sus conflictos	Frecuencia	Porcentaje

Si	39	27.7
No	13	8.5
Total	52	36.9
No respondió si encontró alguna forma	89	63.1
Total	141	100.0

De acuerdo con las respuestas los estudiantes indican que si saben como resolver sus conflictos, en entrevista señalan que los resuelven mediante pláticas claras, honestas, enfrentándolos directamente y sin agresividad.

Tabla 10

¿En caso de NO haber encontrado una solución el resultado fue?	Frecuencia	Porcentaje
Se agredieron físicamente	2	1.4
Dejo de hablarle a la persona	13	9.2
Se agredieron psicológicamente (bullying)	1	.7
Otro	6	4.3
No contesto	119	84.4
Total	141	100.00

Esta tabla nos indican que cuando no han podido resolver sus conflictos un 9.2% deja de hablarle a las otra persona, solo el .7% lo agredieron psicológicamente y un 1.4% se agredieron físicamente.

Tabla 11

¿Tiene confianza en las relaciones que se dan en la FCA de usted para con: Sus Maestros, Personal Académico y sus Compañeros?	Maestros	Personal Académico		Compañeros			
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Mucha	77	54.6		47	33.3	108	76.6
Poca	64	45.3		94	66.7	33	23.4
Total	141	100.0		141	100.0	141	100.0

La pregunta sobre la confianza que se dan entre las personas con las cuales se relaciona nos reflejan que la mayor confianza existe con sus compañeros en un 76.6%, después con sus maestros en un 54.6% y finalmente con el personal administrativo en un 33.3%. Si bien es con quien tienen mayor cantidad de problemas también es cierto que sus relaciones con los maestros es diariamente, hora con hora en relación con el personal administrativo.

Tabla 12

¿Cómo calificaría sus sentimientos en dichas relaciones con: Sus maestros, con el Personal Administrativo y con sus Compañeros?	Maestros	Personal Académico		Compañeros			
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje

Agradables	105	74.46	99	70.21	134	95.03
Estresadas	30	21.27	30	21.27	1	.07
Desagradables	6	4.27	12	8.52	6	4.9
Total	141	100.0	141	100.0	141	100.0

Esta tabla continua respaldando que sus relaciones con sus compañeros en la mayoría de los casos es agradable y son a los cuales les tienen mayor confianza, el resultado de la respuesta es un 95.03% seguida por que sus relaciones con los maestros son agradables en un 74.46%

Tabla 13

¿Actualmente enfrenta algún conflicto con?:	Frecuencia	Porcentaje
Compañeros	2	1.4
Maestros	8	5.7
Personal Admvo.	3	2.1
Actualmente no enfrentan conflictos	128	90.8
Total	141	100.00

Con esta pregunta se observa que actualmente con quien tienen conflictos es con sus maestros en un 5.7% y un 90.8% no enfrentan ningún conflicto.

Tabla 14

¿Le están ocasionando problemas académicos los conflictos señalados en el punto 10 en caso de que haya respondido afirmativamente a dicho punto?	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	5.7
No	57	40.4
Total	70	46.1
Perdidos	71	53.9
Total	141	100.0

La tabla 14 nos muestra que los alumnos en un 5.7% consideran que si les afecta en sus resultados académicos los conflictos que enfrentan un 40.4% que no y los demás nos respondieron ya que ellos no contestaron que estuvieran enfrentando conflictos

CONCLUSIONES

De acuerdo con la investigación de manera general se puede afirmar que el 22% de los alumnos enfrentan conflictos en la FCA. Con las personas que más conflictos enfrentan son sus maestros en un 18%, después sus compañeros con un 5.7% y el resto con el personal administrativo.

Los problemas son por calificaciones en un 12%, por su carácter en un 6% y por agresividad de la otra parte en un 3%.

A quién mayor confianza le tienen en la FCA son a sus compañeros un 76.6%, en sus maestros confían mucho en un 56.7% y su confianza en el personal administrativo es en un 35.5%.

Con la investigación efectuada se propone: 1.- Que los maestros sean capacitados en resolución de conflictos de manera pacífica, 2. Que los conflictos sean tratados como parte de la función de los tutores, ya que es un tema que se puede desarrollar sin interrumpir clases y de manera obligatoria. 3.- Que en el espacio dedicado a tutoría grupal se capacite a un grupo de alumnos en resolución de conflictos de manera pacífica. 4.- Que se impartan seminarios y conferencias en temas como: negociación, mediación y arbitraje, así como en los congresos que lleva a cabo la facultad semestre con semestre.

BIBLIOGRAFÍA

- Consejo permanente de las organizaciones de los Estados Americanos, 3/12/2001, pag 14.
- EducarChile. Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Material de apoyo. Unidad de apoyo a la transversalidad, (2006).
- Girard, K., & Koch, S.. Resolución de Conflictos en las Escuelas: Manual para Educadores . Ed. Granica S. A. Argentina: (2001).
- Jares, X. R. Educación para la Paz. Su teoría y su práctica. Ed. Popular S.A. Madrid, (1991).
- Lederach, J. P. El abecé de la paz y los conflictos: educar para la paz., Ed. Catarata, Madrid, (2000).
- Paz, S. d., & Humanos, A. P. Educar para la Paz: Una propuesta posible. : Ed.Catarata, Madrid, (1994).
- Red pedagógica en Currículum, Ministerio de Educación, Convivencia e interculturalidad de la Región del Bío-Bío Conceptos Claves para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar, Chile, (2006).
- Unesco. (s.f.). es.unesco.org. Recuperado el 1 de Octubre de 2016, de http://www3.unesco.org/manifesto2000/sp/sp_6points.htm
- Un poco de historia sobre la resolución de conflictos y la investigación sobre la paz. (HYPERLINK "http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia_investigacion_paz.pdf" "http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia_investigacion_paz.pdf" , 7 Recuperado Octubre 2016)
- Vasco, G. Libro Vasco de educación para la paz. Vitoria, Ed. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, España, (2004).

Emprendedurismo Para La Creación De Una Empresa Virtual De Comercialización De Productos En México.

Pérez Bravo Julia
Mejía Félix Mentado
Castañeda Cañola Roxana Editha

RESUMEN

Es importante motivar a los mexicanos para que emprendan negocios y contribuyan a la economía del país, a la generación de empleo y a su propio sustento y el de sus familias, este trabajo contiene la información necesaria para la creación de una empresa virtual de comercialización de productos en México, ya que en la actualidad el Internet está presente en muchos hogares mexicanos y es una opción importante para los empresarios que deseen publicitar o vender sus productos a través de internet. Por ello en este trabajo se muestran opciones para diseñar y obtener el dominio de tu página web así como los procedimientos que se deben seguir en México para constituir una empresa que realice sus actividades en armonía con las leyes en materia fiscal, laboral, civil, etc. También presentando información relevante acerca de los inicios de este tipo de empresas y algunos ejemplos de casos de éxito. El futuro nos está alcanzando y debemos estar preparados y mirar la tecnología como un sector de oportunidad.

Palabras clave: Empresa virtual, emprendedurismo virtual, creación de empresas.

INTRODUCCIÓN

La economía de un país está directamente relacionada con la calidad de vida de sus habitantes, por ello también nos concierne a todos los ciudadanos mexicanos aportar a la economía de nuestro país de alguna manera, y una forma de hacerlo es a través del comercio, dando surgimiento a un nuevo ente económico que enajene bienes, que realice operaciones comerciales con terceros, que contrate trabajadores y que haga uso de los servicios de las instituciones de crédito. Existen muchos temores en las personas que desean emprender su propio negocio. Por ejemplo, continuamente se puede escuchar a quienes pretenden emprender un negocio, que su principal miedo es no poder obtener utilidades suficientes que cubran por lo menos la renta del mes, eso los detiene y muchas veces no toman el riesgo.

Sin embargo hoy en día se han abierto nuevas opciones y modalidades para empezar a hacer negocios desde su casa, o desde algún local que no necesariamente debe estar en un área comercial.

Las ventas de artículos en internet están acaparando cada vez más territorio y las personas confían cada vez más en este tipo de transacciones, por ello esta es una buena opción para todos aquellos emprendedores que tienen la visión de hacer del comercio su fuente de sustento para ellos y sus familias, ya que se abre el mercado meta debido al alcance que tiene el internet, y no se limita a mercados locales.

Todas estas ventajas que ofrecen las empresas virtuales o también llamadas empresas en línea están al alcance de todos los mexicanos, y más ahora que el conformar una persona moral (Empresa) en México ya es posible con un monto de capital inicial que queda a consideración de los socios, es decir ya no hay un monto mínimo que se deba aportar.

Cuando se tiene una visión clara de lo que se quiere hacer, de cómo se quiere hacer y que se va a obtener, es mucho más fácil llegar a los objetivos. Por ello en este documento se encuentra el procedimiento que se debe llevar a cabo en México para constituir una sociedad con derechos y obligaciones, que sea reconocida ante las autoridades mexicanas y que cumpla con los lineamientos contenidos en las leyes orgánicas, ordinarias y reglamentos etc.

Pero, es sabido que existen otras características fundamentales que proveen de éxito a las empresas, por ejemplo la mercadotecnia, la imagen de la empresa, la logística, los recursos humanos entre otras. En este documento también se presentan opciones a través de las cuales se puede obtener un dominio y crear la página web de una empresa con diseños que atraigan al mercado y así poder lograr los objetivos en ventas.

Si los ciudadanos comienzan a emprender, a innovar y a mover la economía, ganamos todos como país, de ahí la importancia de motivar, ayudar, he informar a la ciudadanía de los procedimientos a seguir para comenzar un negocio lícito y reconocido ante las autoridades, para que sepan que no todo es obligaciones, sino que existen facilidades fiscales, administrativas, financieras entre otras, a las que pueden acceder y hacer uso cumpliendo con los supuestos de las leyes.

EL PROBLEMA

Nuestro entorno cambia con mucha rapidez, y debemos adaptarnos para sacarle el mayor provecho a la tecnología y los nuevos conocimientos que han hecho del siglo XXI una época de cambios constantes. Uno de los detonantes más importantes fue el uso del internet. Como lo dice

Sotres (2010) Internet es el medio que fortalece las megatendencias y da forma a la mundialización de la economía.

Los visionarios han comenzado a utilizar el internet como una plataforma para hacer crecer sus negocios, para vender sus ideas sociales o políticas, y para hacerse de empresas virtuales que no necesitan de un recinto físico para entregar sus productos, y muchas de ellas han sido un verdadero éxito.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2016), I segundo trimestre de 2015, el 57.4 por ciento de la población de seis años o más en México, se declaró usuaria de Internet. Y las cifras crecen cada día, esta es una oportunidad para todos los ciudadanos mexicanos de emprender su empresa por medio de páginas web donde promuevan sus productos y/o servicios.

El problema es que muchas personas en México creen que es muy difícil crear una empresa virtual que esté legalmente constituida, que pague sus debidos impuestos al estado y que también pague al servidor mediante el cual creó la página web la cuota de membresía o en su caso el pago en una sola exhibición.

Esta es la razón de la importancia de investigar el debido proceso para la elaboración de una página web para empresas ya existentes en el país, y en su defecto la creación de una empresa virtual de comercialización de productos en México. Para motivar a los mexicanos a emprender este tipo de organizaciones también se investigaron las ventajas legales y de competencia que tienen las empresas virtuales con respecto a las que no lo son.

Como escribe Sotres (2010), el nuevo paradigma que representan las empresas virtuales, ofrece los elementos bastantes y suficientes para combatir el desempleo mundial, generando así, nuevas fuentes de empleo formal, entendiendo que cada empresa virtual, por lo menos crea cinco empleos directos y quince indirectos, en promedio.

Por ello en apoyo a nuestro país debemos promover el comercio tanto nacional como internacional, para contribuir y fortalecer nuestra economía, y hacernos presentes a nivel mundial como un México de emprendedores.

OBJETIVO

Proporcionar a los ciudadanos mexicanos los conocimientos suficientes para emprender su propio negocio en línea y/o hacer crecer el capital que ya se tenga invertido, exponiendo los diferentes procedimientos fiscales, administrativos y legales para que la empresa esté reconocida por el estado mexicano.

DESARROLLO DEL TEMA

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Villegas (2003), afirma que las empresas u organizaciones virtuales nacen como una necesidad del mundo contemporáneo que buscan satisfacer tres tipos de necesidades: conectar centros de conocimiento dispersos geográficamente, expandir el tiempo de interacción con los públicos de la organización y apoyar procesos de globalización y mercadeo electrónico.

Sin embargo el concepto de Empresa Virtual de acuerdo con Sotres (2010), quien cita a Handyen (1989), inicia con La Organización Trébol y afirma que: Las organizaciones solían ser consideradas como piezas gigantes de ingeniería, con partes humanas intercambiables en gran parte. Aun en nuestros días el factor humano es el más importante para una organización porque es el generador de ideas, no solo para fabricar y vender buenos productos, sino también para la organización del marketing más eficientes y de bajos costos.

Charles Handy (1989) define esta organización como un trébol Irlandés de tres hojas: la primera son los trabajadores centrales de la organización, la segunda representa el aumento de las operaciones de contratación externa, y la tercera representa a la fuerza laboral flexible [3].

Los trabajadores centrales de la organización son como los fundamentos de la misma, ya que las decisiones que ellos toman son las que van dando rumbo al futuro de la empresa, por ello deben estar capacitados y tener el grado de estudio necesario y la competencia suficiente para desempeñar las funciones.

Mientras que las personas que se contraten de forma externa deben desempeñar solo labores de bajo impacto que no repercutan de forma directa en las utilidades que genera el ente económico. Actualmente en México ya existen empresas dedicadas únicamente a reclutar y proveer recursos humanos a las organizaciones que así se los soliciten. Las entidades conocidas como Outsourcing son las que están encargándose de satisfacer esta necesidad de seleccionar y depurar personal de las diversas áreas de una organización.

La fuerza laboral flexible es generalmente contratada en temporada alta es decir en las épocas del año en que la empresa tiene más ventas, cuando se necesita de más personal pero solo será por un periodo limitado de tiempo.

La agencia informativa SNC, afirma que respecto de antecedentes en México, fue la universidad TecVirtual la primera en iniciar labores en los años noventa con un crecimiento continuo, tan es así que ya para el año 2012 atendía a más de 190 mil alumnos en línea ubicados en 32 países

Empresa que se expandió gracias a una alianza con Coursera, que es una empresa dedicada a ofrecer en forma gratuita cursos en línea, en unión con universidades de renombre.

Segundamano.com es otro ejemplo de éxito en las redes, la cual inicio en 1986 cuando publican el primer ejemplar que era un periódico de circulación en el entonces Distrito Federal. En el año 2001 este periódico se muda a la Web y en años posteriores algunos inversionistas se interesan en este esquema de negocios rentable y ahora muy conocido y exitoso.

Se podrían mencionar cientos de empresas que han tenido éxito en México bajo este esquema de utilizar el internet y las redes sociales para promocionar y vender sus artículos y/o servicios, lo cual también ha dado origen a un aumento en el número de clientes para las paqueterías que ofrecen sus servicios en nuestro país, las cuales hacen convenios con este tipo de empresas para el traslado de los productos hasta la puerta en el domicilio de los compradores.

CONCEPTO DE EMPRESA VIRTUAL

Una empresa virtual es la representación de la organización proyectada sobre la tecnología de Internet, donde los departamentos más importantes en los que la organización se divide se apoyan en Internet haciendo crecer la capacidad del negocio y permitiendo una mayor comunicación entre el personal y en la interacción con otras empresas, Sotres (2010).

Villegas (2003) por su parte dice que son aquellas que conducen sus operaciones mediante comunicaciones remotas apoyadas por computadora.

Así mismo, Romero (2013), afirmó que es una estructura que dará respuesta más fácilmente a las necesidades del mercado actual que otras estructuras tradicionales, debido a su facilidad de adaptación y utilización de las tecnologías de la Información.

En la revista universitaria de la Universidad Autónoma de México (UNAM) se dice que, la empresa virtual es una nueva forma de organización funcional, que se describe entorno a la evolución dinámica de la tecnología y de la globalización. Su estructura organizativa se apoya en el uso de internet para ampliar sus transacciones y operaciones en el mercado del ciberespacio. En el mundo contemporáneo está proliferando y se ha transformado en una nueva organización básica de trabajo asociado de individuos y empresas que se instalan utilizando la tecnología de internet.

Una empresa virtual es en la actualidad una gran opción para los mexicanos y mexicanas emprendedores que quieren empezar su negocio pero no quieren pagar renta o no pueden hacerlo por su situación económica. Además al exhibir los productos en un local comercial los clientes se limitan solo al sector específico, comunidad o población donde se exhiben, mientras que lo que se anuncia por internet llega a personas en todo el mundo.

TENDENCIAS

La necesidad de adaptarnos a los cambios es aún mayor en esta época donde cada día en las diferentes partes del mundo hay personas innovando, descubriendo y materializando productos tecnológicos para facilitar la vida cotidiana del ser humano. Si ya en nuestros días es una realidad que las redes sociales y el internet en su conjunto ejercen gran influencia en los seres humanos, no es muy difícil imaginarnos el día de mañana cuando el comercio tenga su base principal en los medios virtuales.

OPCIONES QUE OFRECEN LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA CREACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE DOMINIOS DE PÁGINAS WEB.

Es innegable que en la actualidad, los medios digitales son una poderosa herramienta de mercadotecnia. Las personas que antes se anunciaban en periódicos o alguna otra variante de la prensa escrita, han emigrado a los medios digitales para realizar la promoción de productos o servicios. El surgimiento de las redes sociales ha sido un parteaguas en lo que a mercadotecnia se refiere, marcando un antes y un después en la forma de promocionar cualquier tipo de producto.

A continuación se muestra información ilustrativa sobre los medios a través de los cuales puede darse a conocer la empresa, y que a su vez, sirvan para que los posibles usuarios conozcan a fondo cuáles son y en qué consisten los servicios que nos ofrecen. Se encuentran particularmente los medios de difusión a través de internet.

Empresa: WIX

Dominio: www.es.wix.com

Esta empresa ofrece una plataforma de desarrollo web basado en la nube que permite a los usuarios crear sitios web HTML5 y sitios móviles mediante el uso de sus herramientas de arrastrar y soltar en línea. Los usuarios pueden añadir funcionalidades tales como plug-ins sociales, comercio electrónico, formularios de contacto, e-mail marketing, y foros de la comunidad a sus sitios web usando una variedad de aplicaciones desarrolladas por Wix y de terceros.

Beneficios: Esta plataforma permite crear páginas web de manera sencilla e intuitiva a través de la utilización de plantillas prediseñadas, muchas de ellas disponibles en forma gratuita.

Mediante la utilización de esta plataforma, podemos dar formalidad a nuestra empresa, ya que en la actualidad, contar con una página web brinda seguridad y certeza a los posibles usuarios.

Empresa: Go Daddy

Dominio: mx.godaddy.com

Go Daddy es una empresa [registradora de dominios](#) de [Internet](#) y de [alojamiento web](#). En [2010](#) superó la cifra de más de 40 millones de [dominios de Internet](#) bajo su gestión. Go Daddy es actualmente la organización registradora de dominios más grande del mundo acreditada por [ICANN](#). [7] fue fundada en [1997](#) por [Bob Parsons](#) con el nombre de Jomax Technologies pero posteriormente cambió el nombre a Go Daddy en [1999](#).

Beneficios: Godaddy.com es una empresa con amplia experiencia en la creación de páginas web y con una gran cantidad de clientes satisfechos. Una de las más notorias ventajas de esta empresa es que realiza un cobro fijo anual por el mantenimiento de la página web, a diferencia de otras empresas donde la creación del sitio web es gratis, pero subirlo a internet y darle mantenimiento genera un costo adicional.

Empresa: 1&1

Dominio: www.1and1.mx

1 & 1 Internet, fundada en 1988, es una empresa de alojamiento web propiedad de United Internet, una compañía de Internet alemán. Su creador es Robert Hoffmann. La compañía es una de las empresas de alojamiento web más grandes del mundo, con centros de datos en Europa y en Lenexa, Kansas.

La compañía ofrece registro de dominios, servidores de la nube, servidores privados virtuales (VPS) y servidores dedicados.

En 2006, la compañía estima que fue sede de más sitios web que cualquier otra compañía en Alemania y el Reino Unido, y que fue sede de la séptima mayor número de sitios web entre las empresas de alojamiento web en los Estados Unidos.

Registro de nombres de dominio

Alojamiento de correo electrónico

Alojamiento web (plataformas Linux y Windows)

Constructor de sitio web ("mywebsite")

Comercio electrónico (con el software de ePages)

Soluciones de servidor (dedicado, servidor de la nube dinámico, servidores virtuales)

Beneficios: Servidor con presencia internacional y gran reputación. Maneja costos accesibles y ofrece asesoría telefónica gratuita.

Empresa: Facebook

Dominio: www.facebook.com

Facebook es un [sitio web](#) de [redes sociales](#) creado por [Mark Zuckerberg](#) y fundado junto a [Eduardo Saverin](#), [Chris Hughes](#) y [Dustin Moskovitz](#). Originalmente era un sitio para estudiantes de la [Universidad de Harvard](#). A mediados de 2007 lanzaron las versiones en [francés](#), [alemán](#) y [español](#) traducidas por usuarios de manera no remunerada, principalmente para impulsar su expansión fuera de [Estados Unidos](#), ya que sus usuarios se concentran en Estados Unidos, [Canadá](#) y [Reino Unido](#). Facebook cuenta con más de 1350 millones de miembros, y traducciones a 70 [idiomas](#). En [octubre de 2014](#), Facebook llegó a los 1350 millones de usuarios, de los cuales había más de 700 millones de [usuarios móviles](#). [Brasil](#), [India](#), [Indonesia](#), [México](#) y Estados Unidos son los países con más usuarios.

Beneficios: Como se puede observar en la descripción, Facebook es una empresa que tiene presencia en todo el mundo, y no solo eso, sino que es una de las redes sociales más importante en la actualidad. Grandes empresas como Android de Google, Windows, Samsung, American Eagle, Levis, entre muchas otras, utilizan esta plataforma para ofrecer sus productos y servicios con un enorme nivel de éxito. A diferencia de la plataforma anterior, Facebook sí genera un costo por publicidad desde el principio, pero considerando los beneficios que nos acarrea, se podría decir que el costo es mínimo.

En cuanto al servicio se refiere, éste se enfoca principalmente en atraer al mayor número de gente posible para que conozca de tu producto o servicio, también se pueden colocar ligas al sitio web oficial de tu empresa.

Empresa: Twitter

Dominio: www.twitter.com

Twitter es un servicio de [microblogging](#), con sede en [San Francisco, California](#), con filiales en [San Antonio \(Texas\)](#) y [Boston \(Massachusetts\)](#) en [Estados Unidos](#). Twitter, Inc. fue creado originalmente en California, pero está bajo la jurisdicción de Delaware desde 2007. Desde que [Jack Dorsey](#) lo creó en [marzo de 2006](#), y lo lanzó en julio del mismo año, la red ha ganado popularidad mundial y se estima que tiene más de 500 millones de usuarios, generando 65

millones de tweets al día y maneja más de 800 000 peticiones de búsqueda diarias. Ha sido denominado como el "[SMS de Internet](#)"

En la actualidad, Twitter factura más de 2.500 millones de dólares anuales y tiene un valor en bolsa superior a los 10.000 millones de dólares.

Beneficios. Diferentes tipos de campañas: Twitter te proporciona un amplio abanico de campañas para que elijas la que mejor se adapta a tu objetivo. Entre ellas encontramos las campañas para conseguir followers, campañas click to web, campañas lead generation, interacción en el tweet, campañas para conseguir instalaciones de tu app, etc.

Segmentaciones diferentes al resto de plataformas de publicidad para llegar de una forma diferente al mismo usuario. Un ejemplo es la segmentación por seguidores. Esta te permite llegar a usuarios que siguen a X persona o marca.

Twitter es el rey de la información en tiempo real. Hay más gente que se entera de las noticias gracias a Twitter que por cualquier otro medio. Esto es algo que puedes aprovechar a la hora de montar campañas de publicidad express cuando salga una noticia relacionada con tu sector y haya muchos clientes potenciales tuyos hablando sobre ella.

Cuadro 1. Comparativo de opciones para publicitar productos en internet y/o la creación de páginas web.

Empresa	Servicios que ofrece	Cobertura	Costos	Observaciones
WIX	Publicación del sitio web. Dominio.com y uso de plantillas prediseñadas	Nacional e Internacional	Planes Premium Desde \$54.00 Mensuales hasta \$214.00 mensuales	Plantillas atractivas y asistencia técnica.
GO DADDY	Publicación del sitio web. Dominio.com, .com y .com.mx Creación de aplicaciones	Nacional e Internacional	Desde 49.99 por el 1er año. Varios paquetes en diferentes precios.	Asistencia técnica 24/7 Plantillas y diseños

1&1	Publicación del sitio web. Dominio.com	Nacional e Internacional	Planes a \$0.00 el 1er año. Otros en \$9.00 Al mes, \$19 Al mes. Y precios variables según las necesidades	Recientemente aparición en México, con presencia internacional.
FACEBOOK	Publicación de la página de tu producto o servicio en la red social. Aplicaciones y encuestas. Aparecer primero que otros productos.	Mundial	Según las expectativas de la empresa y el tipo de producto o servicio. Aparecer primero que otros productos generan costo extra.	Presencia mundial. Costos accesibles. Atracción de público específico hacia tu producto o servicio.
TWITTER	Anuncios atractivos. Promoción a través de la red social. Publicación gratuita.	Mundial	Gratis. Se paga sólo cuando los usuarios interactúan con la publicidad.	Novedoso sistema de marketing. Presencia mundial por ser una red social.

Fuente: Elaboración propia con información de las páginas oficiales mencionadas

MARCO LEGAL PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS

A continuación se describe la metodología para crear en México una empresa de comercialización de bienes. Cuando se tiene en mente iniciar una empresa o hacer crecer una ya existente se debe tomar en cuenta que el estar legalmente constituidos tiene muchas ventajas, espacialmente si la empresa se visualiza a futuro como una cadena que pueda comercializar sus productos no solo en su localidad o municipio sino en más de un estado de la república mexicana, y ¿porque no? en otros países.

A veces cuando se piensa en una empresa viene a la mente que debe de estar conformada por varios socios que aportan un capital y por ende tienen derecho a la toma de decisiones financieras y administrativas, pero no necesariamente debe ser así, ya que en México se puede realizar actividades comerciales siendo una persona física o una persona moral, esta última se describe en el Artículo 7 Fracción 1º de la ley del Impuesto sobre la renta, esto quiere decir que no es obligatorio estar asociado otras personas para emprender un negocio.

EMPRESA VIRTUAL COMO PERSONA MORAL

El objetivo es establecer la metodología de los pasos a seguir para crear en México una empresa legalmente constituida que pueda laborar con todos los beneficios fiscales y además que tenga protegida su marca, eslogan, nombre comercial y toda publicidad que se genere de la misma.

Para ello primero que nada es importante conocer el tipo de sociedades mercantiles permitidas en nuestro país.

En el Artículo 1º de la Ley general de Sociedades Mercantiles se afirma lo siguiente:

Esta Ley reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles:

- I.- Sociedad en nombre colectivo;
- II.- Sociedad en comandita simple;
- III.- Sociedad de responsabilidad limitada;
- IV.- Sociedad anónima;
- V. Sociedad en comandita por acciones;
- VI. Sociedad cooperativa,
- VII. Sociedad por acciones simplificada.

Esta última sociedad a razón de que el día lunes 14 de marzo del 2016 se publicó en el diario oficial de la federación (DOF), un decreto por el cual se reforman y adicionan disposiciones a la Ley General de Sociedades Mercantiles, y para lo que nos compete, nace un nuevo modelo de sociedad mercantil en el cual ya es posible formar una persona moral con un solo individuo, las llamadas en otros países “Empresas Unipersonales” las cuales son también una opción viable para la creación de una empresa virtual de comercialización.

La anterior está fundamentado en el Artículo 260 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y es denominada como “Sociedad por acciones simplificada”.

Elección del tipo de sociedad que se desea constituir.

Para poder tomar una buena decisión sobre el tipo de la sociedad mercantil que se desea conformar es recomendable analizar los atributos de cada una de ellas, los cuales están debidamente enumerados en la Ley General de Sociedades Mercantiles. También es

recomendable que este paso de decidir el tipo de sociedad no se tome a la ligera y de ser posible se debe buscar asesoría de profesionales en la materia.

Solicitud de la autorización de uso de denominación o razón social.

Una vez elegido el modelo de sociedad mercantil se procederá a lo siguiente: Solicitar la autorización de uso de denominación o razón social, que es la resolución que al efecto emite la Secretaría de Economía (SE), con la finalidad de que se pueda usar la denominación o razón social solicitada.

Como se explica en la página de internet de la Secretaría de Economía: Las denominaciones o razones sociales son las palabras y caracteres que conforman el nombre de una sociedad o asociación, que permiten individualizarla y distinguirla de otras, sin considerar su régimen jurídico, especie, ni modalidad.

Es importante resaltar que la denominación o razón social proporcionan a la empresa un sentido de pertenencia e individualidad, y permite a los clientes identificar el negocio con mayor facilidad.

Además que es el nombre con el cual se identificara ante toda autoridad y con todas las personas físicas o morales con las que se relacione.

Este trámite se puede hacer de dos maneras, se puede realizar en línea mediante la página de la Secretaría de Economía o bien presencial en las delegaciones de la Secretaría de economía. Este trámite es gratuito y no se necesita ningún documento para realizarlo, pero si requiere tener su FIEL, también llamada Firma Electrónica Avanzada.

La FIEL se necesita en virtud que en los documentos digitales, una firma electrónica avanzada amparada por un certificado vigente sustituirá a la firma autógrafo del firmante, garantizará la integridad del documento y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafo, teniendo el mismo valor probatorio, lo anterior está consignado en el tercer párrafo del artículo 17-D del código fiscal de la federación.

Los que deben tramitar dicha firma son las personas físicas y morales en una [oficina del Sistema de Administración Tributaria \(SAT\)](#) o en los módulos de servicios tributarios que prevén ese servicio, previa cita registrada en el portal del SAT, SAT móvil o Portal GOB.MX

Aclarado lo anterior, se prosigue con la autorización de uso de denominación o razón social.

Si se desea hacer el trámite en línea se deben seguir los siguientes pasos.

Entrar en la página de internet <http://www.gob.mx/se/>

Dar clic en la parte posterior derecha de la pantalla donde dice Trámites

Seleccionar la categoría de Economía

Dar clic en la opción Tu empresa

Entrar en la opción Autorización de uso de denominación o razón social

Dar clic en la opción Trámite en línea, en la parte posterior derecha de la pantalla.

El procedimiento anteriormente señalado también lo pueden llevar a cabo los notarios públicos a solicitud del interesado, pero se generan costos extras de honorarios a la persona que realiza el trámite, los cuales pueden variar dependiendo del fedatario público.

Por lo anterior, el realizar el trámite en línea le ahorra al interesado los honorarios que de otra manera debería pagar por concepto de la autorización de la denominación o razón social a la notaría que se los realice.

PROTOCOLIZACIÓN ANTE NOTARIO PÚBLICO

Una vez obtenida la autorización para el uso de razón o denominación social, se procederá a gestionar el acta constitutiva de la empresa ante notario público registrado, es importante mencionar que todas las personas que vallan a ser socios, accionistas y el representante legal de la empresa deben contar con Registro Federal de Contribuyentes al momento de la protocolización ante notario público y también deben contar con la firma electrónica avanzada para trámites subsecuentes. También se requerirán los datos generales de los socios, y de la empresa emergente, entre otras cosas.

Para lo que nos compete, aunque la comercialización de los artículos se llevará a cabo completamente o parcialmente a través de internet si se debe poner un domicilio físico donde se pueda notificar al representante legal de la empresa cualquier situación jurídica, fiscal, laboral o de alguna otra índole. Para tal efecto se puede poner el domicilio de la bodega donde se guarda la mercancía si es el caso, o el lugar donde primordialmente se lleve a cabo la actividad comercial.

Una vez que se haya obtenido el acta constitutiva, se tramitara un comprobante de domicilio a nombre de la empresa creada ya que se necesitará al momento de tramitar el RFC de la empresa emergente.

OBTENCIÓN DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE LA PERSONA MORAL

De acuerdo con el Artículo 27 del Código Fiscal de la Federación dice que: Las personas morales, así como las personas físicas que deban presentar declaraciones periódicas o que estén obligadas

a expedir comprobantes fiscales digitales por internet o por los actos o actividades que realicen o por los ingresos que perciban, o que hayan abierto una cuenta a su nombre en las entidades del sistema financiero o en las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, en las que reciban depósitos o realicen operaciones susceptibles de ser sujetas de contribuciones deberán solicitar su inscripción en el registro federal de contribuyentes, . . .

De acuerdo con la información publicada en la página del Servicio de Administración Tributaria para llevar a cabo esa inscripción, primero que nada se debe llenar el formato de preinscripción a través de la página del SAT.

Primero que nada se debe ingresar a la página <http://www.sat.gob.mx/>, después dar clic en la opción trámites, y en la pestaña de RFC seleccionar Preinscripción Personas Morales.

Esta preinscripción no se tendrá por presentada si el contribuyente no cumple con la conclusión del trámite en la oficina del SAT, dentro de los diez días siguientes al envío de la solicitud.

Posterior a la obtención del acuse de preinscripción al RFC, se procederá a acudir a la oficina del SAT, con previa cita, para completar el trámite y quedar debidamente inscrito al Registro Federal de Contribuyentes.

Los siguientes requisitos para la terminación del trámite son recuperados de la página:

http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tramites/inscripcion_rfc/Paginas/ficha_43_cff.aspx

Acuse de preinscripción en el RFC, en caso de haber iniciado la solicitud a través del Portal del SAT.

Documento constitutivo protocolizado (copia certificada).

Comprobante de domicilio fiscal, cualquiera de los señalados en el inciso B) del apartado de Definiciones de éste Catálogo de Servicios y Trámites (original).

Poder notarial en caso de representación legal, que acredite la personalidad del representante legal (copia certificada), o carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas ante las autoridades fiscales o ante Fedatario Público (original). Si fue otorgado en el extranjero deberá estar debidamente apostillado o legalizado y haber sido formalizado ante fedatario público mexicano y en su caso, contar con traducción al español realizada por perito autorizado.

Identificación oficial vigente del representante legal, cualquiera de las señaladas en el inciso A) del apartado de Definiciones de éste Catálogo de Servicios y Trámites (original).

Personas morales diferentes del Título III de la Ley del Impuesto sobre la Renta, deberán contar con clave de RFC válido, de cada uno de los socios, accionistas o asociados dentro del acta constitutiva. En caso de que el RFC válido de los socios, accionistas o asociados no se encuentren dentro del acta constitutiva el representante legal debe presentar manifestación por escrito que contenga las claves de RFC correspondientes.

En el caso de personas morales y asociaciones en participación residentes en México que cuenten con socios, accionistas o asociados residentes en el extranjero que no están obligados a solicitar su inscripción en el RFC, utilizarán el RFC genérico siguiente:

Personas físicas: EXTF900101NI1

Personas morales: EXT990101NI1

Una vez concluidos los trámites anteriormente señalados

Ya se forma parte de una persona moral en México con goce de todos sus derechos, pero también con obligaciones, y principalmente se es un emprendedor(a) más que aportara a la economía del país.

Empresa Virtual como Persona Física

La definición de persona física que se encuentra en la página del Servicio de Administración Tributaria es la siguiente:

Persona física es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.

Cuando se cumple la mayoría de edad se pasa a ser Persona Física ya que se puede comenzar a contraer obligaciones jurídicas, sociales, laborales, etc.

En México existen esquemas de dos tipos de personas diferentes mediante los cuales se debe tributar, Personas Físicas y Personas Morales.

Alta en el Registro Federal de Contribuyentes.

Para comenzar a realizar actos comerciales como una empresa que exponga sus catálogos de productos a través de internet se puede optar por darse de alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito público como una persona física en el régimen de incorporación fiscal o como una persona física con actividad empresarial.

Por lo tanto fundamentados en el Artículo 27 del Código Fiscal de la Federación, para comercializar productos en México es necesario solicitar la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.

Este trámite es gratuito y se puede realizar vía internet en el Portal del SAT, o bien en una [Oficina del Sistema de Administración Tributaria](#), previa cita registrada en el Portal del SAT, SAT Móvil o Portal GOB.MX.

Para realizar el trámite en línea se debe ingresar a la página <http://www.sat.gob.mx/>, posteriormente seleccionar la opción que dice Trámites, después se debe poner el cursor sobre la pestaña que dice RFC, y dar clic en Preinscripción Personas físicas, después se debe proceder a llenar el formato con el CURP y domicilio del contribuyente y demás conceptos ahí consignados.

También se debe de especificar la actividad o giro de la empresa, y el régimen al que se desea pertenecer de acuerdo con las especificaciones de cada uno.

Este trámite se puede llevar a cabo en una [oficina del SAT](#), previa cita registrada en el portal del SAT, SAT móvil o Portal GOB.MX o en las oficinas de la Entidad Federativa que corresponda a el domicilio, si se opta por tributar en el Régimen de Incorporación Fiscal.

Para realizar el trámite se deberá cumplir con los siguientes requisitos recuperados de la dirección electrónica:

http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tramites/inscripcion_rfc/Paginas/ficha_39_cff.aspx

Contar con Clave Única de Registro de Población (CURP) o:

Cédula de Identidad Personal, expedida por la Secretaría de Gobernación a través del Registro Nacional de Población (original), en caso de menores de edad que no cuenten con CURP;

Carta de naturalización expedida por la autoridad competente debidamente certificada o legalizada, según corresponda, tratándose de mexicanos por naturalización (original o copia certificada); o

Documento migratorio vigente, emitido por autoridad competente, en caso de extranjeros (original o copia certificada).

Comprobante de domicilio fiscal, cualquiera de los señalados en el [inciso B\) del apartado de Definiciones](#) de éste Catálogo de Servicios y Trámites (original). Poder notarial para actos de administración, dominio o especiales en caso de representación legal, o carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas ante las autoridades fiscales o ante fedatario público (copia certificada).

Identificación oficial vigente del contribuyente o representante legal, cualquiera de las señaladas en el [inciso A\) del apartado de definiciones](#) de éste Catálogo de Servicios y Trámites (original).

Acuse de preinscripción en el RFC, si se inició el trámite por el Portal del SAT (original).

Para decidir el régimen fiscal que más se acomode a las actividades comerciales es importante tener en cuenta la información siguiente:

En el artículo 111 Primer párrafo de la Ley del Impuesto sobre la Renta, dice lo siguiente:

Los contribuyentes personas físicas que realicen únicamente actividades empresariales, que enajenen bienes o presten servicios por los que no se requiera para su realización título profesional, podrán optar por pagar el impuesto sobre la renta en los términos establecidos en esta sección, siempre que los ingresos propios de su actividad empresarial obtenidos en el ejercicio inmediato anterior, no hubieran excedido de la cantidad de dos millones de pesos.

Por lo anterior el tipo de empresas que competen enajenan bienes por lo cual entra en este supuesto y el régimen recomendado como persona física para empezar a tributar es el Régimen de incorporación fiscal (RIF), el cual tiene algunas facilidades en el pago del impuesto las cuales se encuentran consignadas en el artículo 111 de la ley del Impuesto Sobre la Renta.

Se debe tener en cuenta que si se da de alta como actividad empresarial ya no se podrá posteriormente cambiar al régimen de incorporación fiscal, así que si se entra en los supuestos para ser parte del RIF lo recomendable es darse de alta bajo dicho régimen.

Una vez dado de alta en el Registro Federal de Contribuyentes ya se puede empezar a realizar las actividades comerciales a través de la nueva empresa virtual.

METODOLOGIA

El tipo de investigación es básica ya que solo pretende sentar las bases teóricas explicando las variables a efecto de posteriormente realizar una investigación aplicada de las mismas. El nivel de investigación es explicativo ya que al desarrollar este nivel de investigación se permite explicar las causas del fenómeno a estudiar, colocarlo en algún contexto y así poder encontrar la interdependencia de los fenómenos que se están investigando.

El diseño de investigación fue el no experimental ya que el interés fue observar los fenómenos y analizar la información encontrada sobre las variables en estudio en su contexto natural sin realizar modificaciones, de igual manera el diseño es transaccional ya que se considera como límite de tiempo lo que sucede en la actualidad.

El enfoque de la presente investigación es cualitativo ya que no se pretende medir ni asociar las mediciones con números, es una revisión análisis de documentos y busca comprender el fenómeno de estudio en su ambiente natural.

CONCLUSIONES

El internet es actualmente el medio más utilizado para publicitar productos y servicios, y se ha convertido en el vínculo que conecta a todo el mundo, y, si se tiene a disposición esta nueva forma de comercializar y dar a conocer los productos a muchas personas ¿Por qué se habría de desperdiciar?, el compendio de información anteriormente expuesto es una guía para las personas que deseen constituir una empresa virtual de comercialización de productos en México que rompe con la creencia de algunas personas que el iniciar una empresa es algo demasiado difícil y que solo las personas con influencias o con mucho capital pueden lograr.

La realidad es que no hay excusa para iniciar una empresa virtual, si se tiene ya los productos y las ganas, con socios o sin socios ya se puede crear la empresa y ser parte de la estadística ya que de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, las PyMEs son las que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país.

Al generar nuevos empleos se contribuye también a construir una sociedad mejor para las familias mexicanas y la sociedad en general.

BIBLIOGRAFÍA

Código Fiscal de la Federación 2016

Facebook. Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook>, Consultado 27/09/2016

Go Daddy. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Go_Daddy, Consultado 27/09/2016

1&1 Internet. Recuperado de: https://en.wikipedia.org/wiki/1%261_Internet, Consultado 29/09/2016

INEGI. (2016). Estadísticas a propósito del día mundial de internet. Aguas Calientes, Ags. Recuperado de http://www.ecured.cu/Empresa_Virtual Consultado 09/08/2016

Ley del Impuesto Sobre la Renta. 2016.

Ley General de Sociedades Mercantiles

Revista digital universitaria. 2010. La empresa virtual, un nuevo esquema de negocios en la red recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num10/art98/> Consultado 15/08/2016

ROMERO Carol (2013), Empresas virtuales, recuperado en septiembre de 2016, a través de: <https://carolromero.wordpress.com/empresas-virtuales/>

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

SAT Servicio de administración tributaria, consultada el día 8 de octubre de 2016 a través de:
<http://www.sat.gob.mx/>

SE Secretaría de Economía, Consultado el día 4 de octubre del 2016, a través de
<http://www.gob.mx/se/>

Segunda Mano. 2016. Nuestra Historia. Recuperado de:
<https://ayuda.segundamano.mx/customer/portal/articles/2523107-nuestra-historia>, Consultado 25/09/2016.

SNC/Agencia Informativa. 2013. Es el Tecnológico de Monterrey la primera universidad privada de LA en Coursera. Recuperado de:
<http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/por+tema/educacion/conveniocoursera21feb13> Consultado 12/09/2016.

Sotres (2010). La empresa virtual, un nuevo esquema de negocios en la red. Recuperada de <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num10/art98/art98.pdf>: Coordinación de publicaciones digitales. Consultado 30/07/2016.

Twitter Recuperado de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Twitter#Servicios_y_aplicaciones_relacionadas, Consultado 29/09/2016.

Villegas Arias, Gladis Cecilia (2003) Organizaciones Virtuales, recuperado en septiembre de 2016, a través de: file:///C:/Users/bullpen/Downloads/685-1978-1-PB.pdf

Wikipedia the free Encyclopedia. 2016. Wix.com. Recuperado de:
<https://en.wikipedia.org/wiki/Wix.com>, Consultado 27/09/2016.

Estudio De Caso: Guardería Ordinaria Infantil 004 Del Instituto Mexicano De Seguridad Social En La Ciudad De Chihuahua, Chihuahua.

*Martínez Murillo Elva Norma
Chapa González Héctor Manuel
González Terrazas Armando*

RESUMEN

El objetivo de esta investigación: fue determinar, el clima organizacional de la Guardería Ordinaria Infantil 004 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de Chihuahua, Chih. En base a la percepción de los empleados, si el clima organizacional en que se desempeñan es adecuado para realizar su trabajo; el uso adecuado de las políticas institucionales, la comunicación y las relaciones laborales. La metodología de la investigación es de naturaleza científica, descriptiva y analítica, la recopilación de la información se obtuvo por medio de un cuestionario, la interpretación de los resultados obtenidos fue con apoyo en el uso de Excel para graficar y posteriormente describir la información. La Cultura Organizacional que existe dentro de esta Institución es buena, ya que en general existe un equilibrio entre el respeto y la honestidad con que se trata a los empleados. En términos generales se cataloga la cultura de la organización como burocrática y la imagen de la misma se ve reflejada en políticas y objetivos. Mas sin embargo, el sentir de mayoría de los empleados respecto al empleo es positiva ya que valoran las condiciones y el ambiente laboral que existe.

Palabras claves: Clima organizacional, motivación y satisfacción laboral.

Hablando de clima organizacional se desprenden una serie de conceptos que afectan el entorno en el que se desarrolla el personal de las organizaciones, mientras el conjunto que los trabajadores perciben sean armónicos las metas institucionales son más fáciles de alcanzar.

Las diversas teorías sobre el clima organizacional y su creciente importancia dentro de las empresas despiertan una serie de relaciones entre conceptos que antiguamente se creían independientes unos de otros, sin embargo hoy se sabe que los conceptos de necesidad, motivación, percepción, comunicación, seguridad, relaciones personales, logro, superación, etc., se entrelazan para formar la satisfacción personal de cada individuo en las organizaciones.

Identificar los elementos de clima organizacional es un proceso difícil ya que depende de la forma en que cada organización este constituida, desde las políticas internas, las cadenas de mando, las compensaciones, la seguridad, la estabilidad, el ambiente, etc., complementan la satisfacción laboral de los individuos siendo estos componentes internos y externos los que forman el clima laboral existente según la percepción que cada persona previamente se ha formado.

ANTECEDENTES

Antecedentes Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS

Con el objetivo de dar un mejor y más amplio servicio a las y los padres que requerían el servicio para sus hijos la Guardería Infantil 004 que es parte del Sistema de guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social, esquema ordinario abre sus puertas a partir del 3 de noviembre 1988, para el mes de marzo de 1989 la guardería contaba con aproximadamente 25 menores usuarios.

En el servicio de guardería se atiende el desarrollo integral del niño(a), a través del cuidado y fortalecimiento de su salud, además se brinda una sana alimentación y un programa educativo-formativo acorde a su edad y nivel de desarrollo

El servicio que ofrece la Guardería ha sido reconocido y recomendado por padres de niños egresados y vigentes por las habilidades y competencias que cumplen con las expectativas requeridas para el siguiente nivel educativo, enfatizando la calidez del personal así como de las aptitudes y actitudes de amabilidad, cortesía y puntualidad en trámites y gestiones inherentes a cada servicio. De tal manera que dentro de las fortalezas se cuenta con una estructura sólida que contribuye a favorecer a la sociedad educativa y culturalmente. La Guardería 004 del IMSS está al servicio de las madres usuarias y padres que cuenten con la custodia de sus hijos. Esta unidad presta el servicio en un horario de 7.00 a 19:30hrs y se encuentra ubicada en una zona con vías de acceso rápidas para los usuario, así como medios de transporte urbano, se cuenta con un espacio adicional para acceso y descenso seguro el cual se gestionó a través de las oficinas de la Delegación de Transito, en la calle inmediata anterior a la Guardería para que los padres de familia se desplacen de sus vehículos al filtro con seguridad.

Se otorga el servicio a bebés a partir de los 45 días de nacidos a niños de 4 años de edad, es de suma importancia brindar un servicio cálido y eficiente, para que los padres de familia tengan la seguridad que necesitan para irse tranquilos a sus trabajos dejando a sus hijos en nuestras manos. La unidad cuenta con personal capacitado en base a su perfil conforme a su competencia y desempeño.

A través del SIAG (Sistema de Información y Administración de Guarderías), sistema inteligente de monitoreo y control de la Guardería se identifica a los usuarios, siendo este sistema de gran apoyo para la ejecución de los procesos sustantivos ya que se obtiene una clara identificación del grupo de usuarios. Entre otras acciones que realizan se encuentra tener instalaciones seguras, a través de los Estándares de Seguridad y Protección Civil que deberán cumplir a partir del 1 de enero de 2010 las guarderías contratadas por el IMSS para la prestación del servicio y las guarderías que operan bajo el esquema de subrogación, así como las que administra directamente el IMSS.

Misión Es proporcionar a los hijos de las madres trabajadoras aseguradas, padres viudos, divorciados o de aquél al que judicialmente se le ha otorgado la custodia de sus hijos; todos aquellos elementos que favorezcan su desarrollo integral a través de programas de alto valor

educativo, nutricional, de preservación y de fomento a la salud, así como satisfacer la demanda mediante la ampliación de cobertura.

Visión Es promover el desarrollo integral de los niños y niñas, mediante la aplicación de modelos educativos vanguardistas con personal calificado que proporcione el servicio con calidad, respeto y calidez; en instalaciones seguras y funcionales, que se adapten a las necesidades de la demanda con procesos automatizados y estandarizados que permitan evaluar su desempeño en el progreso del menor.

Valores El Talento Humano de la Guardería, es fundamental para la satisfacción de expectativas, reforzando el compromiso con la formación y educación inicial de los niños y niñas, labor educativa basada en valores morales, culturales y sociales de familia y la misma guardería.

MARCO TEÓRICO

Clima organizacional

El clima organizacional es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones (Don Hellriegel y John W. Slocum, 2010). La división de Comportamiento Organizacional de la Academy of Management, una asociación profesional líder que se dedica a crear y difundir conocimiento sobre la administración y las organizaciones, identifica así los temas del comportamiento organizacional, las características del individuo, como sus creencias, valores y personalidad; los procesos del individuo, como la percepción, la motivación, la toma de decisiones, el juicio, el compromiso y el control; las características del grupo, como su tamaño, composición y propiedades estructurales; los procesos del grupo, como la toma de decisiones y el liderazgo; los procesos y las prácticas de la organización, como el establecimiento de metas, la evaluación, la retroalimentación, las recompensas y el desempeño, la rotación, el ausentismo y el estrés.

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente en los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño (Chiavenato, 2007).

II. Teoría del Clima Organizacional de Likert.

La opinión que el empleado se forma de la organización

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, estas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización, de esto se infiere

entonces que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condicionan la percepción de los trabajadores, que como bien quedó explícito en las definiciones condicionan el clima de trabajo de los empleados (Robbins & Judge, 2009).

FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. En una organización se encuentran diversas escalas de climas organizacionales, de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

ESCALAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. Los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. (Robbins & Judge, 2009).

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. (Robbins & Judge, 2009).

En síntesis el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

SATISFACCIÓN (Márquez Pérez, 2008) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

INVOLUCRAMIENTO El involucramiento en el trabajo es definido por (Davis & Newstrom, 1998) como el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de sus existencias.

ACTITUDES (Robbins & Judge, 2009) define actitudes como: enunciados o juicios de evaluación respecto a los objetos, la gente o los eventos y tienen tres componentes: el cognoscitivo, afectivo y del comportamiento.

EFFECTOS DE LAS ACTITUDES (Davis & Newstrom, 1998) mencionan que uno de los efectos negativos que pueden tener las actitudes es la inadaptación laboral. Cuando estos factores no están presentes el trabajador puede sentirse inadaptado. Son muy diversos los factores que intervienen en la inadaptación laboral, Mencionan que entre los efectos positivos se podrían considerar la productividad, un buen ambiente de trabajo, la satisfacción personal y grupal, entre otros.

CULTURA ORGANIZACIONAL (Márquez Pérez, 2008) y (Ponce de León Gutierrez, 1997) es el conjunto de conocimientos, creencias, leyes, moral, costumbres, capacidades y hábitos adquiridos por el hombre, como miembro de la sociedad.

Estrés (Robbins & Judge, 2009) define el estrés o tensión como una condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante

Agentes de estrés (Robbins & Judge, 2009) y (Ramos, 1999) agrupan a los agentes del estrés de la siguiente manera: Ambientales, Individuales, Grupales, Organizacionales y Sociales. Puede haber básicamente dos efectos del estrés según (Davis & Newstrom, 1998).

El estrés puede ser benéfico o dañino para el desempeño laboral, dependiendo de su nivel. Cuando no hay presión, tampoco hay retos laborales y el desempeño tiende a ser bajo.

Conflictos (Robbins & Judge, 2009) define conflicto como un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte.

JUSTIFICACIÓN

El tema de clima organizacional es muy extenso y complejo puesto que las relaciones humanas y las condiciones de trabajo son muy difíciles de medir, no hay un punto de comparación estándar con el cual se pueda clasificar la situación laboral de alguna organización pero de alguna manera se puede conocer cuál es el grado de satisfacción del entorno en donde los empleados desempeñan sus labores, La Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS de Chihuahua, Chih., por considerar este tema como un factor importante para el logro de las metas que la institución se ha propuesto. Se considera que esta investigación puede identificar las deficiencias más importantes que afecten al clima organizacional, si los encargados de la institución conocen más a fondo los resultados de la investigación es posible que por medio de estos se mejore el liderazgo, la comunicación interna y externa, las relaciones interpersonales, las relaciones laborales, el desempeño laboral, etc.

OBJETIVOS

General Identificar el clima organizacional en base a los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS en Chihuahua, Chih.

METODOLOGÍA

1. Lugar y Tiempo: Se realizó en la ciudad de Chihuahua, en la Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS de Chihuahua, Chih., de agosto a octubre del 2016. El Carácter de la investigación fue no

experimental, ya que no se manipula la variable, se basó en hechos ocurridos. El diseño de la investigación fue no experimental transeccional y descriptiva. Fue transeccional por que se realizó observación en un momento único en el tiempo y fue descriptivo por que se midió la variable de manera individual. La población de interés fue: todos los empleados que laboran en la Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS de Chihuahua, Chih., que son 73 empleados. El marco muestral fue: la base de datos de los empleados de la Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS de Chihuahua, Chih. La unidad de análisis: estuvo enfocada a la totalidad de los empleados de la Guardería Ordinaria Infantil 004 del IMSS de Chihuahua, Chih. La variable que se midió fue: El Clima organizacional, Los Indicadores del Clima Organizacional, fueron: Conocimiento de la Misión, visión, objetivos y reglamento, Relación con el jefe inmediato, con los compañeros de trabajo, Prestaciones, Valores, Estímulos otorgados, Motivación, El sueldo pagado conforme al puesto y las responsabilidades que se desempeñan, Estrés laboral, Causas por las que dejaría la empresa. Tipo, tamaño y selección de la muestra: Fue muestreo total, la recolección de datos fue a través de una encuesta aplicada de manera directa a 73 personas, que consistió en 19 preguntas de opción múltiple. Para la codificación de la información se trasladaron los resultados de la encuesta hacia un documento tabulado que se elaboró para tal efecto en una hoja del software Microsoft Excel, posteriormente se determinó el porcentaje de cada opción de la pregunta correspondiente. Análisis de la información; Con las respuestas tabuladas de las encuestas, se elaboraron gráficas de la información obtenida y se realizó un análisis descriptivo que permitió interpretar los resultados encontrados de cada pregunta. Interpretación de los resultados: Con las gráficas obtenidas, se realizó una explicación narrativa de los resultados.

RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados obtenidos de un total de nueve gráficas con resultados significativos.

La gráfica número trece da a conocer si en la Guardería Infantil Ordinaria del IMSS existe algún tipo de motivación en el trabajo, 90% de las personas respondieron que si existe motivación en su trabajo lo que equivale a 66 personas.

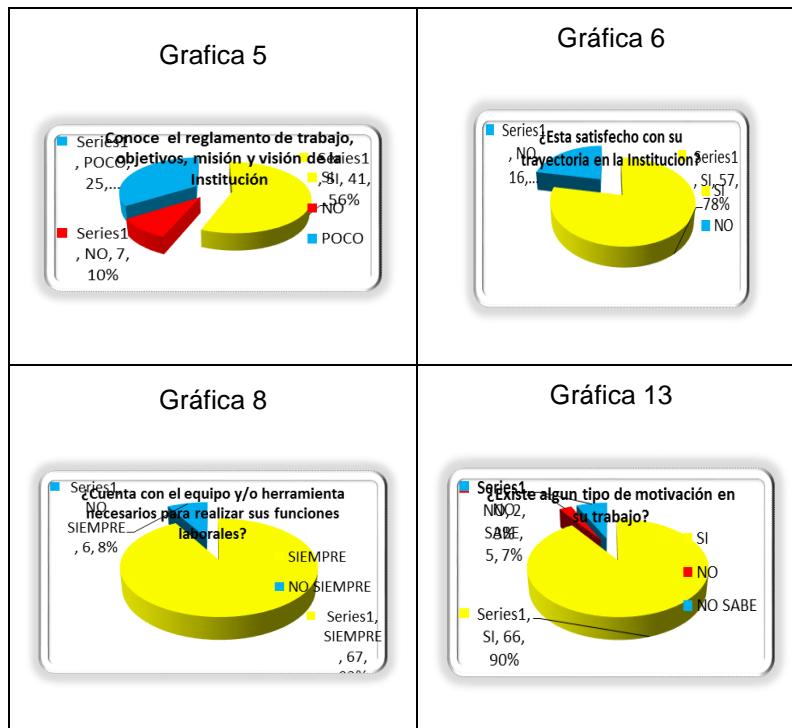
Según Davis y Newtron (Davis K, 1998) señalan que existen cuatro niveles de motivación; Motivación de logro, afiliativa, hacia la competencia y por el poder. En La gráfica 5 muestra que 58% de las personas encuestadas comentó que la motivación en el trabajo aumenta el crecimiento en lo personal lo que equivale a 42 personas; mientras que 38% comentó que la mejor motivación es el reconocimiento y equivale a 28 personas encuestadas. Solo 4% que equivale a 3 personas contestaron que la mejor motivación son las remuneraciones.

La gráfica 6 arroja datos interesantes, 51% respondió que el valor primordial para ellos es el respeto siendo el equivalente a 37 personas del total de encuestados; 31% respondió que es la honestidad lo que equivale a 23 personas.

Se puede establecer dos tipos de niveles de satisfacción laboral: Satisfacción general (es el promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo) y la Satisfacción por facetas (grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo) (Márquez Pérez, 2008).

En la gráfica 8 la pregunta fue si ¿están satisfechos con los beneficios y las prestaciones de su institución?

90% de los encuestados se encuentra satisfecho con las prestaciones de la institución lo que equivale a 66 personas. Por otro lado 7 personas contestaron que no se encuentran satisfechos y esto equivale al 10%.



CONCLUSIONES

Se mostró que la Cultura Organizacional que existe dentro de esta Institución es buena, ya que en general existe un equilibrio entre el respeto y la honestidad con que se trata a los empleados Al existir un ánimo agradable dentro de la Institución permite no tener prácticamente rotación de personal, esto debido a los beneficios y prestaciones que la Institución otorga a los empleados.

El personal tiene una idea regular de la Misión, Visión y los valores que persigue la institución. Está consciente de ellas, más sin embargo no las identifica plenamente.

Las relaciones personales y profesionales entre compañeros y jefes inmediatos son buenas y existe armonía a pesar de las diversas ideologías, esto se logra ya que se persigue un mismo objetivo.

Las instalaciones son cómodas y la institución cuenta con el material necesario y suficiente para el desempeño de sus labores, además se promueven los valores familiares y de integridad, así como el apoyo y el servicio a la sociedad, destacando principalmente el valor del Respeto.

La motivación tiene un rol sumamente importante dentro de la institución ya que la mayoría la asume positivamente y se destaca como un elemento primordial para la superación personal y profesional.

52% contesto que está satisfecho con su trabajo actual, esto se debe principalmente a la remuneración económica de los empleados ya que prácticamente el mismo porcentaje muestra inconformidad a la percepción económica.

En términos generales se cataloga la cultura de la organización como burocrática y la imagen de la misma se ve reflejada en políticas y objetivos. Mas sin embargo, el sentir de la inmensa mayoría de los empleados respecto a esta fuente de empleo es positiva ya que valoran las condiciones y el ambiente laboral que existe fuera de la institución.

Un resultado importante en la encuesta, muestra que 97% de los empleados manifiesta que la razón o motivo primordial de renunciar a la institución es por una mejor oportunidad laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. McGraw'Hill.

Davis, K., & Newstrom, J. (1998). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill Interamericana.

Don Hellriegel y John W. Slocum, J. (2010). Comportamiento Organizacional. Impreso en México (traducción): Cengage Learning 12a ed.

Márquez Pérez, M. (2008). Satisfaccion Laboral. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fuelldocs/rrhh/sattab.htm>.

Ponce de León Gutierrez, J. (1997). Obtenido de Energia, cansancio, fatiga y estrés: <http://www.monografias.com/trabajos14/climaorganizacion/climaorganizacion.shtml>.

Ramos, J. (1999). Obtenido de Manejo productivo del estrés en las empresas: <http://secretosenred.com/articles/7425/1/-EL-ESTRES-EN-EL-TRABAJO/Paacutegina1.html>.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.

Evaluar Los Efectos Fiscales De Optar Por Enterar El 4 Por Ciento Por Concepto De Retenciones De ISR Por Los Pagos Efectuados A Trabajadores Eventuales Del Campo.

Vásquez Cruz Yuridiana
Moreno Neri José de Jesús
Velasco Aulcy Lizzette

RESUMEN

El presente estudio de caso realiza una evaluación de los efectos fiscales que conlleva para los contribuyentes dedicados a actividades agrícolas, silvícolas, ganaderas o de pesca que cumplen con sus obligaciones fiscales en los términos del Título II, Capítulo VIII de la Ley del ISR el aplicar la opción otorgada mediante Resolución de Facilidades Administrativas de enterar el 4 por ciento por concepto de retenciones de ISR por los pagos efectuados a sus trabajadores eventuales de campo, en relación al cumplimiento de las obligaciones establecidas en Ley de ISR correspondientes al pago de salarios, así como el impacto que representa cada opción sobre los ingresos a percibir de estos trabajadores.

PALABRAS CLAVE: Contribuyentes, retenciones, salarios, facilidades administrativas, Trabajadores eventuales del campo.

INTRODUCCIÓN

Un Estado requiere de recursos económicos y humanos para satisfacer las necesidades básicas de los miembros de su sociedad, estos recursos son obtenidos en su mayoría de impuestos a cargo de contribuyentes. En México el fundamento legal para el pago de impuestos se encuentra en el artículo 31, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), el cual establece que:

“Son obligaciones de los mexicanos:

IV.- Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como de los Estados, de la Ciudad de México y del Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes” (CPEUM, 2016).

La institución encargada de recaudar las contribuciones, de acuerdo a lo establecido en la fracción IV, del artículo 31 Constitucional, es el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el cual representa un órgano descentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público (SAT, 2016).

El ordenamiento jurídico que establece y regula los conceptos bajo los cuales se podrán recaudar los recursos financieros que permitan cubrir los gastos de la federación durante un ejercicio fiscal es la Ley de Ingresos de la Federación (LIF) (SIL, 2016), de acuerdo a esta, para el ejercicio fiscal de 2016, la contribución con mayor recaudación estimada, serán los provenientes del Impuesto Sobre la Renta (ISR) (LIF, 2016).

Según el último informe tributario emitido por el SAT, para junio del 2016, el padrón de contribuyentes activos se ubicó 53 millones 301 mil 858 personas, de los cuales el 60.22 por ciento se encuentra representado por las personas que obtienen ingresos por salarios y en general por la prestación de un servicio personal subordinado (SAT, 2016).

Los contribuyentes que tributan bajo este régimen resultan ser uno de los más perjudicados respecto al pago del ISR ya que la determinación del impuesto se realiza sobre los ingresos totales obtenidos sin deducción alguna, además de que se establece como obligado de efectuar el cálculo y enterar el impuesto a la persona que les realice pagos por tales servicios de acuerdo a lo establecido en el artículo 96 de Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR).

A demás de la obligación de efectuar la retención y el entero del impuesto por parte del patrón, la LISR establece una serie de requisitos obligatorios que este deberá cumplir para poder deducir las erogaciones por concepto de salarios y demás prestaciones que deriven de una relación laboral, entre los cuales se encuentran el expedir un comprobante fiscal por los salarios otorgados, las retenciones realizadas y por las deducciones correspondientes, que cumpla con las disposiciones que regulen el subsidio para el empleo, que inscriban a los trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), calcular el impuesto anual en términos del artículo 97 a personas que le hubieren prestado servicios subordinados e inscribirlas en el Registro Federal de Contribuyentes.

Respecto al subsidio al empleo, este representa un apoyo otorgado por el Gobierno Federal a contribuyentes que perciban ingresos por salarios y demás prestaciones que deriven de una relación laboral, incluyendo la participación de los trabajadores en la utilidades de las empresas, de acuerdo a la disposición vigente se establece que los trabajadores con ingresos mensuales de hasta \$7,382.33 pesos tendrán derecho a este subsidio, determinado el monto correspondiente, este se aplicara contra el impuesto que resulte a cargo en los términos del artículo 96 de LISR, en

los casos de que el impuesto a cargo de los trabajadores sea menor que el subsidio para el empleo obtenido, el retenedor deberá entregar al contribuyente la diferencia que se obtenga.

Derivado de lo complejo que representa el cumplimiento de todas las obligaciones fiscales, como sea podido apreciar solo para efectos de la deducción del pago por salarios, el SAT emite una serie de facilidades administrativas y de comprobación determinado contribuyentes a fin de que cumplan adecuadamente con sus obligaciones.

El origen de la emisión de la resolución de facilidades administrativas lo encontramos en la reforma fiscal para 1990, en la cual se establecía como objeto de estas, el de facilitar la aplicación de un nuevo régimen denominado simplificado, a pesar de que este régimen llegara a su fin mediante decreto publicado el 11 de diciembre del 2013 en el DOF, se consideró indispensable seguir otorgándolas a los nuevos regímenes de actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras, así como el de autotransporte terrestre para lograr el cumplimiento adecuado de sus obligaciones.

Entre las facilidades administrativas y de comprobación emitidas por el SAT se encuentra la regla 1.4 la cual otorga a los contribuyente que tributen bajo el régimen de agricultura, ganadería, pesca y silvicultura, para los efectos del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las disposiciones fiscales en materia de retenciones del ISR por los pagos efectuados a sus trabajadores eventuales del campo, en lugar de aplicar las disposiciones correspondientes al pago de salarios, podrán enterar el 4 por ciento por concepto de retenciones del ISR, correspondiente a los pagos realizados por concepto de mano de obra.

En el segundo párrafo de la misma regla, otorga la opción de enterar el 4 por ciento por concepto de retenciones por pagos a trabajadores eventuales de campo, considerando como base el salario base de cotización que manifiesten para el pago de las cuotas obrero patronales al IMSS, siempre y cuando este se encuentre adherido al “Decreto por el que se otorgan beneficios fiscales a los patrones y trabajadores eventuales del campo”, vigente a partir del 1 de enero de 2015.

El decreto antes mencionado fue publicado en el DOF el 24 de julio de 2007, mediante el cual se eximió parcialmente a los patrones y trabajadores eventuales del campo del pago de las cuotas obrero patronales. Este decreto ha sido modificado desde su publicación, principalmente con la finalidad de extender su vigencia, la última reforma fue publicada en el DOF el 29 de diciembre del 2014, en el cual se estableció que los patrones y trabajadores eventuales de campo podrían realizar el pago de sus cuotas obrero patronales para el ejercicio 2015 tomando como base las que resulten de considerar 1.80 veces el salario mínimo general del área geográfica que corresponda y el factor de 1.85 para el 2016.

Los únicos requisitos que establece la resolución de facilidades administrativas al optar por aplicar esta regla son el de elaborar una relación individualizada de dichos trabajadores que indique el

uento de las cantidades que les son pagadas en el periodo de que se trate, así como del impuesto retenido, además de emitir el comprobante fiscal digital (CFDI) por concepto de nómina correspondiente, además de que por el ejercicio fiscal de 2016 estarán relevados de cumplir con la obligación de presentar declaración informativa por los pagos realizados a los trabajadores por los que ejerzan dicha opción, siempre que, a más tardar el 15 de febrero de 2017, presenten la relación individualizada antes mencionada.

Como se puede apreciar no existe punto de comparación entre las obligaciones establecidas en LISR respecto a la facilidad otorgada mediante resolución de facilidades administrativas por lo que este estudio de caso tiene como objeto identificar los efectos que conlleva cada uno de los dos procedimientos de retención para un patrón del sector agrícola, así como para el trabajador eventual de campo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En México los ingresos obtenidos por la prestación de un trabajo personal subordinado son objeto de diversas contribuciones, uno de los impuestos con mayor perjuicio sobre estos, es el representado por el ISR, ya que su determinación se realiza sobre el total de ingresos obtenidos sin deducción alguna, se establece la aplicación de una tarifa que va desde el 1.92% hasta un 35% de acuerdo a los ingresos totales obtenidos durante un mes de calendario.

Una de las maneras de disminuir el impuesto determinado es siendo beneficiario del subsidio al empleo, el cual se otorga solo a trabajadores que obtienen ingresos de hasta \$7,382.33 mensuales.

Respecto a la base para el cálculo del impuesto esta puede ser disminuida al otorgarse prestaciones que de acuerdo al artículo 93 de LISR se encuentran exentas del ISR, sin embargo a partir de la entrada en vigor de la nueva LISR vigente a partir del 01 de enero de 2014 el otorgamiento de estos ingresos exentos se vieron afectados ya que se estableció la no deducción por parte del empleador en un 47 o 53 por ciento según corresponda de estos.

Complementario a lo anterior cada vez son más las obligaciones con las que cuenta el empleador para poder efectuar la deducción de las erogaciones realizadas por salarios como son que las remuneraciones otorgadas a los trabajadores, las retenciones y deducciones sobre estos consten en comprobante fiscal, que se efectúe la retención y entero mensual del ISR por los pagos realizados aplicando la tarifa establecida en el artículo 96 de LISR , se realice el cálculo anual de las personas que les hubieran prestado servicios personales subordinados en términos del artículo 97 de la LISR, así como realizar la inscripción al RFC de estos, que cumpla con las

disposiciones que regulen el subsidio para el empleo y que inscriban a los trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Como se puede observar, el cumplimiento adecuado de todas las obligaciones a cargo del patrón, le originan una enorme carga administrativa al tener que establecer diversos controles administrativos para el cumplimiento de estos.

Derivado de todas las obligaciones impuestas en LISR para los patrones, así como la gran carga tributaria a los empleados, el SAT determinó necesario otorgar a los contribuyentes del sector primario mediante resolución de facilidades administrativas en su regla 1.4 la opción de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en LISR respecto a las disposiciones correspondientes al pago de salarios de enterar el 4 por ciento por concepto de retención de ISR por los pagos efectuados a sus trabajadores eventuales del campo.

Además en su segundo párrafo de la misma regla establece que podrán considerar el salario base de cotización que manifiesten para pagar las cuotas obreros patronales al IMSS para determinar la retención del 4 por ciento, siempre y cuando estos se encuentren adheridos al decreto por el que se otorgan beneficios fiscales a los patrones y trabajadores eventuales del campo.

Se establece como únicos requisitos a los contribuyentes que opten por aplicar estas facilidades administrativas que elaboren una relación individualizada de dichos trabajadores que indique el monto de las cantidades que les son pagadas en el periodo de que se trate, así como del impuesto retenido y que se emita un CFDI por concepto de nómina correspondiente.

De lo antes expuesto se observa que la opción otorgada al sector primario mediante facilidades administrativas en la regla 1.4 no tiene punto de comparación con lo establecido en LISR respecto al pago de salarios, no establece ningún procedimiento respecto al otorgamiento del subsidio a los trabajadores eventuales de campo, así como la no deducción de los pagos realizados a estos trabajadores que se encuentran exentos del pago de ISR de acuerdo a lo establecido en su segundo párrafo.

Derivado de lo anterior, la presente investigación tiene como propósito identificar si el cálculo de la retención por el pago de sueldos y salarios establecidos en la LISR resulta ser la opción más viable a aplicar al pago de sueldos a trabajadores eventuales del campo sector agrícola, esto al llevar acabo el cumplimiento de las obligaciones derivadas del pago de sueldos de acuerdo a lo establecido en Ley, así como el beneficio de aplicar el subsidio al empleo a los trabajadores en relación a la retención del 4 por ciento por concepto de ISR otorgada en regla 1.4 de resolución de facilidades administrativas.

Por lo antes expuesto, la presente investigación se desarrolla bajo la siguiente pregunta de investigación: **¿Es de beneficio para los contribuyentes del sector agrícola, la aplicación de las disposiciones otorgadas mediante facilidades administrativas por el SAT, para efectos de la retención de ISR por pagos realizados a trabajadores eventuales del campo, respecto a las disposiciones establecidas en el artículo 96 de LISR?**

HIPOTESIS

En base a lo anterior se formula la siguiente hipótesis:

El entero del 4 por ciento por concepto de retención de ISR por los pagos efectuados a trabajadores eventuales de campo del sector agrícola origina menores beneficios respecto al cumplimiento de las obligaciones en términos del artículo 96 de Ley de ISR.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar si el entero del 4 por ciento, por concepto de retenciones de ISR, por pagos efectuados a trabajadores eventuales de campo del sector agrícola, origina menores beneficios a los patrones, como a los trabajadores respecto al cálculo mediante lo dispuesto en el artículo 96 de LISR.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- | | |
|----|--|
| a) | Identificar el procedimiento aplicado para la retención de ISR por pagos efectuados a trabajadores eventuales del campo, por los patrones de campo registrados ante el IMSS, en la delegación Ensenada. |
| b) | Analizar el cálculo de la retención de ISR, de una nómina, respecto a pagos correspondientes a trabajadores eventuales de campo, aplicando la tarifa establecida en el artículo 96 de LISR y con retención del 4 por ciento otorgada mediante Facilidades Administrativas. |
| c) | Evaluuar los efectos jurídicos fiscales de optar por retener el 4 por ciento, por concepto de ISR, por los pagos realizados a trabajadores eventuales de campo, en relación a la retención establecida en el artículo 96 de LISR, en un ciclo agrícola. |

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

La presente investigación será de utilidad para los contribuyentes del sector primario dedicados a las actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras que tributen en términos del título II,

capítulo VIII de la Ley del ISR, en específico para el sector agrícola, así como para los trabajadores eventuales del campo que presten un servicio personal subordinado a patrones dedicados a las actividades antes mencionadas.

Se presenta un análisis comparativo respecto al cálculo de retención de ISR correspondiente a una nómina de campo del sector agrícola de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 96 de la Ley de ISR, en relación a la opción otorgada para el cálculo del 4 por ciento por concepto de retención del ISR establecido en Resolución de Facilidades Administrativas.

Con datos recabados del análisis antes mencionado se dará a conocer a los trabajadores eventuales de campo el efecto positivo y negativo que origina la elección de alguno de los procedimientos para la determinación de la retención del ISR por parte del patrón, sobre los ingresos que perciben.

Respecto a los patrones de campo, la investigación brindara un estudio base, que permitirá identificar las diversas obligaciones que acarrean la elección de cada uno de los procedimientos a elegir sobre la retención del ISR por pagos realizados a los trabajadores eventuales de campo, además de conocer cuál es el impacto que representa tal elección sobre los ingresos de sus trabajadores.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La presente investigación estará dirigida a los contribuyentes del sector primario dedicados a las actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras que tributen en términos del Título II, Capítulo VIII de la Ley del ISR, en específico al sector agrícola, así como a sus trabajadores eventuales de campo.

Derivado del gran número de contribuyentes dedicados al sector agrícola que tributan en el título antes mencionado, la investigación se concentrara en el municipio de Ensenada, Baja California, tomando como base de datos la del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la cual se seleccionara una muestra.

Entre las posibles limitaciones del estudio, se encuentra de que los patrones dedicados a las actividades agrícolas, no deseen contribuir al proporcionar información respecto al procedimiento actual empleado para efectos de la retención de ISR sobre los pagos realizados a los trabajadores eventuales de campo, lo cual es base fundamental de la presente investigación, para poder determinar la proporción que resultaría beneficiada con esta.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cuotas Obrero Patronales: las aportaciones de seguridad social establecidas en la Ley a cargo del patrón, trabajador y sujetos obligados (LSS, 2016).

Facilidades Administrativas: Resoluciones emitidas por el Servicio de Administración Tributaria, mediante el cual otorga facilidades administrativas y de comprobación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes del sector primario, así como a los del autotransporte terrestre de carga federal, foráneo de pasaje y turismo (Resolucion de Facilidades Administrativas , 2016).

Nomina: Documento que se entrega a los trabajadores donde aparece el detalle del salario que recibe, junto con las deducciones que se le practican de dicho salario, ya sean descuentos obligatorios marcados por la legislación vigente o de cualquier otro tipo (BANCOMER, 2016).

Patrón: Persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores (LFT, 2016).

Retener: Suspender en todo o en parte el pago del sueldo, salario u otro haber que alguien ha devengado, hasta que satisfaga lo que debe, por disposición judicial, gubernativa o administrativa (Española, 2016).

Salario: Salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo (LFT, 2016).

Salario Base de Cotización: Se refiere al salario reportado al IMSS, al cierre de mes. Este salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones (utilidades y aguinaldo), percepciones, alimentación, habitación, primas (incluye prima vacacional), comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que se integra al trabajador por su trabajo, con excepción de los conceptos previstos en el artículo 27 de la Ley del Seguro Social (alguna parte de vales de despensa, alimentación y fondo de ahorro se excluyen legalmente del salario base de cotización que reporta el patrón al IMSS, sin que ello signifique que no le sean pagados al trabajador (IMSS, 2016).

Trabajador eventual de campo: Persona física que es contratada para labores de siembra, deshije, cosecha, recolección, preparación de productos para su primera enajenación y otras deanáloga naturaleza agrícola, ganadera, forestal o mixta, a cielo abierto o en invernadero. Puede ser contratada por uno o más patrones durante un año, por períodos que en ningún caso podrán ser superiores a veintisiete semanas por cada patrón. En caso de rebasar dicho período por patrón será considerado trabajador permanente. Para calcular las semanas laboradas y determinar la forma de cotización se estará a lo previsto en la ley y en el reglamento respectivo (LSS, 2016).

MÉTODO

El enfoque empleado será mixto (cuantitativo y cualitativo) ya que el estudio que se llevara a cabo es delimitado y concreto, se evaluaran los efectos que se originan de la aplicación de dos procedimientos de retención por el pago de sueldos y salarios por los que puede optar el patrón del sector agrícola, se realizaran dos cálculos respecto a cada una de las opciones de retención que tiene el patrón del sector agrícola para identificar los efectos que originan sobre los salarios a percibir de los trabajadores eventuales.

SUJETO DE ESTUDIO

Contribuyentes dedicados a las actividades agrícolas, silvícolas, ganaderas o de pesca, que cumplan con sus obligaciones fiscales en los términos del Título II, Capítulo VIII de la Ley del ISR.

UNIVERSO

De acuerdo al último informe proporcionado por el Servicio de Administración Tributaria a septiembre 2016 el padrón de contribuyentes del Régimen de actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas y pesqueras se encuentra conformado por 1, 447,645 personas.

POBLACIÓN

El estudio busca identificar a los patrones que se dedique al sector primario, en específico al sector agrícola que tributen en términos del Título II, Capítulo VIII de la Ley del ISR.

Por lo que para determinar la población de estudio se tomara como base de datos la del Instituto Mexicano del Seguro Social correspondiente a los patrones que se encuentre registrados conforme a la División 0, Grupo 01 de Agricultura, de acuerdo al catálogo de actividades para la clasificación de las empresas en el seguro de riesgos de trabajo.

MUESTRA

Los contribuyentes que tienen la opción de enterar el 4 por ciento por concepto de retención de ISR en lugar de cumplir con las disposiciones fiscales establecidas en Ley de ISR respecto al pago de salarios, son los dedicados a las actividades agrícolas, silvícolas, ganaderas o de pesca, que cumplan con sus obligaciones fiscales en los términos del Título II, Capítulo VIII de la Ley del ISR.

Derivado del gran número de contribuyentes que tributan bajo ese título, el estudio se llevara en el municipio de Ensenada, Baja California, tomando como base de datos la del IMSS, ya que de acuerdo a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 27 de Ley de ISR es requisito para la deducción de sueldos y salarios que contribuyentes que realicen dichos pagos tengan inscritos a sus trabajadores en el IMSS.

RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos será por medio de un cuestionario, integrado por preguntas abiertas y cerradas las cuales se aplicaran a los patrones del sector agrícola, con el objeto de identificar la importancia del presente estudio al darles a conocer los diversos efectos fiscales que conllevan la elección del procedimiento de retención de ISR por los pagos realizados a sus trabajadores eventuales de campo.

RESULTADOS

Los resultados que se esperan obtener del estudio es dar a conocer a los patrones del sector agrícola los efectos que con llevan tanto para el como para el trabajador, la elección de alguno de los métodos de retención de ISR por el pago de salarios con el que este cuenta.

BIBLIOGRAFÍA

BANCOMER. (2016). Nomina: estructura, partes y elementos basicos. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de <https://info.bbva.com/es/noticias/trabajo/salarios/la-nomina-estructura-partes-y-elementos-basicos/>

Codigo Fiscal de la Federacion. (2016). Recuperado el 21 de 04 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8_120116.pdf

Constitucion Politica de los Estados Unidos Mexicanos. (2016). Recuperado el 15 de 03 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150816.pdf

Española, R. A. (2016). *Real Academia Española*. Recuperado el 02 de 06 de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=WGwwwnE>

Glosario de Terminos. (05 de 2016). Recuperado el 02 de 06 de 2016, de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/GlosarioCubo.pdf>

La Distribucion de la Carga Tributaria. (19 de 10 de 2016). Obtenido de http://www.cieplan.org/media/publicaciones/archivos/43/Capitulo_3.pdf

Ley de Ingresos de la Federacion. (2016). Recuperado el 21 de 04 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIF_2016.pdf

Ley del Seguro Social. (2016). Recuperado el 02 de 06 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92_121115.pdf

Ley del Seguro Social. (2016). Recuperado el 02 de 06 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92_121115.pdf

Ley Federal del Trabajo. (2016). Recuperado el 02 de 06 de 2016, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf

Merino, J. P. (2009). *Definicion. DE.* Obtenido de <http://definicion.de/agricultura/>
PRODECON. (2016). Recuperado el 27 de 10 de 2016, de [http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/Cultura%20Contributiva/publicaciones/pago_isr_asalariados/files/downloads/todo_loq_contribuyente_octubre\[4\].pdf](http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/Cultura%20Contributiva/publicaciones/pago_isr_asalariados/files/downloads/todo_loq_contribuyente_octubre[4].pdf)

Reglamento Interior de la Secretaria de Hacienda y Credito Publico. (2016). Recuperado el 21 de 04 de 2016, de http://www.shcp.gob.mx/lashcp/marcojuridico/marcojuridicoglobal/reglamentos/83_rishcp.pdf

Rosaslanda, S. M. (s.f.). Distribucion de la Renta a Través del Sistema Tributario Mexicano. Recuperado el 02 de 06 de 2016, de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2724/11.pdf>

SAT. (2016). Informe Tributario y de Gestión. Recuperado el 30 de 10 de 2016, de [http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparecia_focalizada/Documents/itg2016_t2/ITG_T2_2016.pdf](http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/Documents/itg2016_t2/ITG_T2_2016.pdf)

SAT. (2016). *Informe Tributario y de Gestión.* Recuperado el 26 de 10 de 2016, de http://www.sat.gob.mx/transparencia/transparecia_focalizada/Documents/itg2016_t2/ITG_T2_2016.pdf

Servicio de Administracion Tributaria. (2016). *Que es el SAT.* Recuperado el 21 de 04 de 2016, de http://www.sat.gob.mx/que_sat/Paginas/default.aspx

Servicio de Administracion Tributaria. (2016). Recuperado el 02 de 06 de 2016, de http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/normatividad/Paginas/facilidades_admvas2016.aspx

SHCP. (2016). ¿Qhé hacemos? Recuperado el 19 de 04 de 2016, de <http://www.gob.mx/shcp/que-hacemos>

SIL. (2016). Recuperado el 06 de 05 de 2016, de <http://sil.gobernacion.gob.mx/Glosario/definicionpop.php?ID=146>

SIL. (2016). *Sistema de Informacion Legislativa.* Recuperado el 26 de 10 de 2016, de <http://sil.gobernacion.gob.mx/Glosario/definicionpop.php?ID=146>

Zavala Flores, E. (s.f.). Trayectoria del Impuesto Sobre la Renta en Mexico. Recuperado el 21 de 04 de 2016, de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/facdermx/cont/99/dtr/dtr7.pdf>.

Identificar Las Principales Fuentes De Ingresos De Las Asociaciones Civiles Autorizadas Para Recibir Donativos En El Municipio De Ensenada, B.C.

Meza Aburto Juan Carlos
Velasco Aulcy Lizzette

RESUMEN

Las organizaciones de la sociedad civil (OSC) que se han constituido en nuestro país son muy diversas tanto en aspectos legales y actividades propias de la organización, por ejemplo las principales OSC son las Asociaciones Civiles (AC), Institución de Asistencia Privada (IAP), Asociación de Beneficencia Privada (ABP), Sociedad Civil (SC), Institución de Beneficencia Privada (IBP) y Fideicomisos, con actividades muy diversas entre las que destacan fines culturales, deportivos, científicos, asistenciales, educativos, salud, desarrollo y bienestar, el tema está enfocado a las AC de la ciudad de Ensenada que cuentan con la autorización de Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para recibir donativos deducibles de impuestos. Cubriendo los aspectos legales, fiscales y financieros más relevantes, con la premisa de obtener mayor conocimiento sobre las fuentes de ingresos de estas Organizaciones. Cabe señalar que existen diversas fuentes de ingresos por ejemplo recursos públicos y privados; Nacionales o Internacionales.

En la ciudad de Ensenada Baja California existen 55 Organizaciones establecidas legalmente como Donatarias Autorizadas, dentro de las cuales tenemos a 47 Asociaciones civiles; por ende, este es uno de los motivos que nos lleva a realizar una investigación más a fondo sobre este tipo de organizaciones. Para estos efectos se está realizando la investigación en la ciudad de Ensenada aplicando cuestionarios al total de las AC que cuentan con la autorización de la secretaría con el método descriptivo y análisis de información. Los resultados que se esperan obtener son los que nos brinden datos relevantes y concisos sobre las AC.

PALABRAS CLAVES: Asociación Civil, Donataria Autorizada, Fuente de Ingresos, Régimen Fiscal y Régimen Legal.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de la sociedad civil son de gran importancia a nivel internacional, nacional y regional para impulsar el desarrollo de la sociedad en general, sin embargo no se habla de los retos y dificultades que deben pasar para lograr sus objetivos; además de cubrir un papel

importante en el desarrollo del país, no es común mencionar los requisitos legales, fiscales y económicos que deben cumplir para asegurar la formal constitución de la misma, lograr establecerse sólidamente y operar bajo un entorno formal de seguridad y confianza.

Los modelos de organizaciones civiles que se utilizan en México se tomaron como base de países importantes y desarrollados económicamente a nivel internacional como por ejemplo Inglaterra, Francia, España y Estados Unidos, donde las particularidades que las describían se mantienen latentes en la actualidad, como por ejemplo aspectos generales y sin cambiar el sentido estricto de las organizaciones civiles, algunos de los puntos son los que conceden plena garantía para su constitución de 2 o más personas, un integrante queda al frente de la organización, que se funden con un fin lícito y el principal que cada organización se rige bajo los argumentos de sus propios estatutos, siempre y cuando se enmarquen sobre los aspectos jurídicos que existen.(Fernández, 1998:248).

Las Asociaciones Civiles utilizan estrategias de financiamiento que se enfocan en obtener ingresos para sus actividades por medio de los mismos empresarios, ciudadanos, fondos nacionales e internacionales, ya sean fondos del sector público o privado.

Dentro de esta investigación se manejaron diversos términos dentro de los cuales destaca el de Asociación Civil, en el artículo 2670 del Código Civil Federal (CCF) se menciona que: cuando varios individuos convienen en reunirse, de manera que no sea enteramente transitoria para realizar un fin común que no esté prohibido por la ley y que no tenga carácter preponderantemente económico, constituye lo que es una asociación; estas existen por medio de un contrato dentro del cual se plasman sus propios estatus con los cuales se regirá.

Las asociaciones se crean con la finalidad de fomentar entre los miembros que la conforman y/o terceros, una actividad sociocultural, las cuales están integradas por personas físicas cuyo objeto es el de apoyar al interés común, dependiendo del tipo de asociación que se constituya por ejemplo social, artístico, científico, deportivo, investigación, entre otras, siempre y cuando la actividad que se desempeñe sea lícita y sin buscar fines de lucro.

De acuerdo a la investigación de Muñoz (2012):

“Solamente 7, 658 Organización de la Sociedad Civil (OSC) en todo el país contaban con el certificado de donatarias autorizadas, la gran mayoría no lo tienen. Todavía no hay estadísticas confiables respecto a la totalidad de las OSC, los cálculos informales las sitúan en 30,000 en todo el país para el año 2012. Las OSC que no son donatarias autorizadas si pueden recibir donaciones, mas no pueden entregar recibos deducibles” (Muñoz, 2012:28).

De acuerdo a la lista de donatarias autorizadas por parte del SAT, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) por el año fiscal de 2012, existían 46 organizaciones en la ciudad de Ensenada que contaban con dicha autorización, posteriormente para el año 2016 la lista de las organizaciones autorizadas son 55. Este dato implica organizaciones que se agregaron, pero también diversas que no cumplieron las obligaciones y requisitos como marca la ley, las cuales no

pudieron mantener dicha autorización. Después de analizar la lista publicada en el DOF se detecta que de las 46 Donatarias que existían en 2012, 37 eran A.C, 2 Fideicomisos, 3 Instituciones de Asistencia Privada (IAP) y 3 Instituciones de Beneficencia Privada (IBP). Para el año fiscal de 2016 las A.C siguen manteniendo el mayor número con 47, 1 Fideicomiso, 3 IBP y 4 IAP. Motivo por el cual es por demás importante recalcar que las A.C. son las que se eligieron para desarrollar esta investigación.

Con los datos encontrados haciendo un análisis a la información en su conjunto se observa que las organizaciones civiles autorizadas para recibir donativos solamente son 55 en la ciudad de Ensenada, por tal motivo la presente investigación tiene por objeto analizar los lineamientos legales y fiscales que requieren cumplir para obtener la autorización de ser donatarias autorizadas, cumplir con las obligaciones de manera correcta conforme al marco regulatorio de las mismas, así como identificar las principales fuentes de ingresos.

Una vez recopilados los datos se analizarán para poder presentar dicha información a las A.C. que son donatarias autorizadas, fundadores, consultores, docentes y público en general.

Para poder desarrollar y cumplir el objetivo de la investigación el método que se aplica es mixto donde se hará la recopilación y análisis de datos, debido a que se recabara información; se procederá al análisis estadístico y estudio descriptivo de la misma, se realizaran cuestionarios de preguntas cerradas a los dirigentes, fundadores de las organizaciones civiles, Contadores Públicos, Abogados y Notarios públicos de la ciudad de Ensenada, también se realizara una recolección de información fiscal para proceder a la interpretación de los lineamientos que regulan a estas Organizaciones.

Con esta información obtendré un parámetro de la situación actual que guardan estas asociaciones en la ciudad de ensenada.

MARCO TEÓRICO

Dentro de este apartado se describen los aspectos fundamentales para el entendimiento del tema, desde los fundamentos legales de una persona moral hasta aterrizar en el tema concreto del estudio, lo que son Asociaciones civiles como Donatarias Autorizadas, incluyendo otros casos de estudio para su posterior análisis. Como punto número uno debemos aclarar que una A.C. es una persona moral (P.M.) y esta puede ser o no donataria autorizada, por ende comento lo siguiente:

Con Fundamento constitucional en el artículo 9 que a la letra dice:

"No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la republica podrán hacerlo para tomar parte de los asuntos políticos del país."

Con las disposiciones que la ley otorga se constituyen personas morales que son el conjunto de personas físicas que se reúnen para realizar una actividad de manera conjunta ya sea económica

o no, son entes creadas con personalidad jurídica propia susceptibles de contraer derechos y obligaciones.

En el mismo sentido en nuestra legislación fiscal se entiende como P.M. las sociedades mercantiles, las instituciones de crédito, las sociedades y asociaciones civiles, las asociaciones en participación cuando se realicen actividades empresariales en México. (LISR, 2016).

Como se ha visto en los párrafos anteriores el marco regulatorio mexicano es muy amplio ya que implica primeramente aspectos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), Código Fiscal de la Federación (CFF), Ley de Impuesto sobre la Renta (LISR), Ley de Impuesto al Valor Agregado (LIVA), CCF entre otras que vigilan más a fondo las actividades que se realizan.

Las Personas Morales con fines no lucrativos emergen de la necesidad de resarcir las dificultades económicas y sociales que guarda el estado, los cuales por el transcurso del tiempo se ha visto que no es capaz de resolver por múltiples factores, ya que se supone que el estado tiene la obligación de cubrir las necesidades de carácter social, cultural, económico, etc. lo cual no se ha logrado, eso implica para varias personas tienen que involucrarse en actividades filantrópicas para poder contribuir de alguna forma en la búsqueda de soluciones o incentivar el apoyo a diversos sectores sin ningún afán económico directo.

Una A.C. se crea por medio de contrato que estipulan varios individuos que convienen reunirse, de manera que no sea enteramente transitoria, para realizar un fin común que no esté prohibido por la ley y que no tenga carácter preponderantemente económico. Esta definición se precisa en el CCF en su artículo 2670.

La clasificación de las personas morales para llegar al tema que nos ocupa de acuerdo a LISR las clasifica en Personas Morales y Personas Morales con fines no lucrativos debemos comentar, no son contribuyentes del ISR las siguientes personas Morales, y si cumplen requisitos pueden ser consideradas como instituciones autorizadas para recibir donativos deducibles: Artículo 79 LISR.

Las fracciones del artículo 79 de LISR que describen estas actividades son la fracción V, X, XI, XII, XIX, XX y XXV, en estas fracciones se menciona asociaciones civiles que aporten beneficios a la sociedad que cumplen diversas disposiciones legales para aplicar el beneficio de ser donataria autorizada.

Debemos entender por donataria autorizada a una organización sin fines de lucro que cumple las disposiciones legales y fiscales ante la secretaría de hacienda para poder emitir comprobantes fiscales deducibles de impuestos.

Las A.C cumplen un papel muy importante en la sociedad, de acuerdo a un documento preparado por International Center For Not-For Profit, la cual es una organización sin fines de lucro que facilita y apoya el desarrollo de la sociedad civil y la libertad de asociación, donde encontraron lo siguiente:

La A.C es la forma de constitución legal más común para las OSC en México, Representaban el 86 % en el 2005 en todas las ramas, seguidas por las instituciones de asistencia privada es el 11%, las sociedades civiles el 2% y otras en 1%. El código civil del DF define una A.C. como el resultado de la decisión de varios individuos de reunirse de una manera enteramente transitoria para realizar un fin común no prohibido por la ley y no de carácter preponderantemente económico. (ICNL).De acuerdo a otra investigación realizada con el nombre de Capacidades, liderazgos y estrategias de gestión de organizaciones de la sociedad civil en zonas rurales, las OSC pueden ser aliadas importantes del gobierno para contribuir al desarrollo.

El número de OSC a nivel nacional ha ido en aumento, no ha ocurrido lo mismo a las OSC dedicadas a actividades de desarrollo en comunidades rurales pobres. La investigación se basa en el estudio de 6 OSC del estado de México participes del programa INDESOL del año 2009 al 2016.

Donde destacan los siguientes resultados las 6 son A.C. coincidiendo con los datos del Registro Federal de Organizaciones de la Sociedades Civil, el cual manifiesta que el 92 % de las Organizaciones son A.C. Solo una de las 6 no es Donataria Autorizada por el SAT, siendo la que tiene 2 años de haberse constituido, pudiendo guardar relación con la complejidad y tiempo que lleva cubrir dicho trámite. Las 6 organizaciones coinciden en que sus recursos principalmente provienen de 3 fuentes Fondos de gobierno, Donativos Nacionales y Donativos Internacionales. (Hernández, Herrera & Cristina, 2015). Como podemos notar en los 2 artículos mencionados, coinciden que las principales organizaciones que realizan labores sociales, asistenciales etc., son las A.C. También que existen trámites diversos por realizar para las A.C que ante diversos órganos el gobierno para obtener mayores beneficios como por ejemplo la obtención de recursos para sus operaciones.

METODOLOGÍA

Es muy importante ampliar los conocimientos de las A.C. como donatarias autorizadas a cerca de las diversas fuentes de ingresos a las que pueden acceder, ya que considero que varias de las donatarias existentes en la ciudad de Ensenada lo desconocen. Es por ello que se realizara un estudio descriptivo en el que se pretende analizar la situación que guardan las A.C respecto a la obtención de ingresos, mediante un instrumento tipo cuestionario que permita obtener información necesaria para el análisis. Este estudio se dirige a las 55 A.C. que son Donatarias Autorizadas por el ejercicio fiscal 2016, en el municipio de Ensenada, B.C.

Es estudio podemos contemplarlo como mixto, al desarrollar técnicas cuantitativas y cualitativas, Cuantitativa al realizar entrevistas con preguntas específicas y cualitativas al detallar los elementos, fuentes, requisitos y obligaciones de las A.C. como donatarias autorizadas.

Para obtener la información de los sujetos de estudio se está elaborando para su aplicación un cuestionario que consta de preguntas de tipo cerradas, como opción múltiple lo que nos apoyara a mantener la línea de la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se centra en las Asociaciones Civiles que cuentan con Autorización para recibir donativos deducibles de impuestos; de las cuales en la ciudad de Ensenada, Baja California, (mejor conocidas como Donatarias Autorizadas) existen 55 autorizadas por el ejercicio fiscal de 2016 de acuerdo a la lista publicada en el DOF el 12 de Enero de 2016, estas organizaciones se establecen con el objeto de apoyar a un sector de la sociedad como por ejemplo en el sector salud, educación, cultura, deporte, investigación y desarrollo social, aspectos que por diversas razones el estado no alcanza a cubrir las necesidades de la sociedad.

Las Principales Donatarias autorizadas que cuentan con la autorización para el año fiscal 2016 son las Asociaciones civiles, por ese motivo es por demás importante realizar esta investigación, además existen otras donatarias autorizadas que pueden ser los Fideicomisos, las IAP e IBP, de las cuales contamos en diversos números en la ciudad de Ensenada en una escala menor, por consecuencia la atención se centra en las Asociaciones Civiles y las posibilidades de obtener ingresos de diversas fuentes.

Por esto resulta importante analizar la situación particular respecto a la fuente de ingresos de las AC como donatarias autorizadas de la ciudad de Ensenada B.C.

Por los motivos anteriores surge el interés en desarrollar este trabajo y dar a conocer por medio de una publicación los resultados que obtengamos del estudio y análisis de las A.C. Donatarias autorizadas de la ciudad

Por lo antes expuesto, la presente investigación se desarrolla en torno a las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos de las A.C como Donatarias Autorizadas?

¿Cuáles son los requisitos y lineamientos fiscales o legales que debe seguir una Asociación Civil para obtener y/o mantener la autorización para recibir donativos deducibles de impuestos?

Hipótesis

A nivel local existen pocas organizaciones que cuentan con autorización por parte del SAT para ser donataria autorizada por ese motivo es conveniente realizar la investigación en relación a la ciudad de Ensenada, para lo cual se redacta la siguiente hipótesis;

Todas las A.C autorizadas para recibir donativos deducibles de la ciudad de Ensenada obtienen ingresos por sus asociados.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el régimen legal, fiscal y fuente de ingresos de las asociaciones civiles autorizadas para recibir donativos en el municipio de Ensenada B.C. por medio del análisis de las leyes que correspondan y estudio de las A.C como donatarias autorizadas para presentar un documento donde se observen los diversos tipos de ingresos que pueden obtener.

Objetivos específicos:

- a) Hacer una recopilación de información legal, fiscal y tipos de ingresos aplicable a las A.C. como donatarias autorizadas.
- b) Determinar las Obligaciones que deben cumplir las A.C. como donatarias autorizadas.
- c) Analizar las leyes, reglamentos y código que rigen a las A.C.
- d) Presentar un documento donde se planteen las alternativas que tienen las Donatarias Autorizadas para percibir ingresos.

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

En la ciudad de Ensenada es común observar que se crean A.C constantemente, pero sin un rumbo claro en sus objetivos y forma de operación, tal vez se cuenten con las ideas y ganas de realizar sus actividades lo cual es importante, pero resulta relevante indagar sobre los problemas o interrogantes que existen sobre estas organizaciones, que planes y proyectos a largo plazo los impulsa a seguir desempeñando su función, que medios de financiamiento los respaldan para no quedarse en el camino, además de posibles trámites complejos que desmotivan el avance de estas organizaciones.

Existen diversas fuentes de ingresos a los cuales pueden acceder las A.C. que cuentan con la autorización para ser donatarias autorizadas, las principales que se ven en la ciudad son donativos de particulares, apoyos de gobierno, entre otras. Por estos motivos esta investigación va dirigida todas aquellas personas que tengan inquietud o necesiten obtener recursos para una A.C que cuente con los beneficios de una Donataria Autorizada. Además de conocer las ventajas o desventajas que pueden adquirir al contar con dicha autorización ya que implica abrir las puertas a nuevos y amplios horizontes, al poder obtener recursos de diversas fuentes y no limitarse solamente con las aportaciones de la sociedad, empresarios, gobierno, si no también poder ser partícipe de los fondos nacionales o internacionales que existen para apoyo de las OSC.

Limitaciones del Estudio

La presente investigación se desarrolla únicamente con las A.C que cuenten con autorización para recibir donativos deducibles de impuestos de la ciudad de Ensenada, B.C. tomando como parámetros y criterios los datos estadísticos a nivel regional para crear un marco de referencia y proporción de acuerdo al municipio de Ensenada, B.C.

Para el desarrollo del tema existe basta información bibliográfica respecto a donatarias autorizadas, requisitos y lineamientos a seguir, existe una base verídica del número de A.C autorizadas en la ciudad de Ensenada por parte de las autoridades.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Los resultados que esperamos obtener son los que nos brinden datos relevantes y concisos sobre la A.C de Ensenada B.C. respecto a las principales fuentes de ingresos, orientar a estas instituciones si es el caso para que se acerquen a las dependencias existentes y explotar al máximo os requisitos y obligaciones que cumplen y poder acceder a más recursos.

CONCLUSIÓN

Es un tema muy interesante debido a que en la ciudad de Ensenada y el resto del país existen A.C constituidas formalmente y llevan a cabo sus actividades, mas no saben de los beneficios que pueden obtener al adherirse a grupos de organizaciones de la sociedad civil o por parte del Servicio de Administración Tributaria.

BIBLIOGRAFÍA

- CAMEFI, ITAM, ICNL. (2007), Definición de una Agenda Fiscal para el Desarrollo de la Sociedad Civil en México. 46.
- Fernández, B. J.: *Manual del derecho romano*, Ciudad Habana: Pueblo y educación, 1998.
- Galindo, G. I. (1959). Asociaciones y sociedades, México: UNAM.
- Galindo, M. La complejidad de transformar una asociación civil en una donataria autorizada. UNAM, México.
- Hernández J., Herrera F., & Chávez C., (2015), Capacidades, liderazgos y estrategias de gestión de organizaciones de la sociedad civil en zonas rurales. Contaduría y Administración, 60, 817-835.
- Hernández S., Fernández C., & Baptista P.(2010), Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill.
- Muñoz, H. R.: "Las redes organizacionales de la sociedad civil y el cambio social". Congreso del Departamento de Producción Económica. UAM-Xochimilco. 2012
- Muñoz, H. R. (2012). Las redes organizacionales de la sociedad civil en México y sus estrategias de financiamiento.13-37.

MARCO LEGAL

- Código Civil Federal.
- Código Civil para el Estado de Baja California.
- Código Fiscal de la Federación
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto sobre la renta.

Motivación al Personal de Ventas a Través de un Esquema de Compensación Variable.

Araiza Romero Laura Olivia
Velázquez Pérez Francisco Cervando
Nájera Zuñiga Georgina

RESUMEN

La presente investigación se realizó entre los meses de Junio a Agosto del 2016. El objetivo de la misma fue analizar la relación de la motivación en el personal del departamento de ventas en una empresa embotelladora de la ciudad de Chihuahua, con respecto a la aplicación de un esquema de compensación variable. Los criterios metodológicos utilizados fueron, métodos: analítico-sintético y teórico-deductivo; tipo descriptivo, modo bibliográfico y de campo. La población de interés fueron cuarenta empleados del departamento de ventas. A principios del año 2016, la empresa optó por la implementación de un esquema de compensación variable, ya que cuenta con la estructura necesaria y poco personal, lo que facilita este modelo de plan de ventas. El esquema de compensación variable funciona básicamente a través de una disminución del salario fijo y un aumento de salario en la base variable; esto lleva a que el vendedor se mantenga continuamente pretendiendo alcanzar mayores volúmenes de ventas. La importancia de esta investigación radicó en el estudio de la influencia del sistema de compensación variable sobre la motivación y las ventas de los empleados. Los principales resultados arrojaron que los incentivos económicos proporcionados por el esquema de compensación variable sí ayudan a los empleados a satisfacer sus necesidades elementales de vivienda, alimentación, pago de servicios y de transporte; también les proporciona mayor seguridad económica, aumentando su autoestima personal y autorrealización profesional, lo que permitirá incluir este tipo de compensación en las sucursales de todo el país.

Palabras clave: Motivación, Compensación Variable, Incremento en Ventas.

INTRODUCCIÓN

La motivación es una parte esencial en la vida del ser humano, ya que sin ella pierde su sentido de ser. La base de toda motivación es la esperanza. Es la causa del efecto y el combustible que alimenta el motor. Una persona motivada puede ser descrita como una persona positiva. Es por esto que es extremadamente importante lograr que una persona se motive en el área laboral. Motivar a una persona es una de las tareas administrativas más importantes que existen, ya que

implica la habilidad para comunicar, fomentar, involucrar, delegar y entrenar al trabajador, convenciéndolo así de que quiera hacer su tarea por gusto propio y no por obligación.

Actualmente el país está pasando por una crisis económica, debido a la globalización y a la recesión por la que está pasando Estados Unidos y las grandes economías del mundo, es por esto que muchas de las empresas han tenido que tomar medidas para mantener sus utilidades. La empresa Embotelladora motivo de este estudio ha implementado un sistema para mantener y mejorar sus ventas, llamado esquema de compensación variable. El cual consiste en disminuir el sueldo base y aumentar la cantidad de comisiones que los empleados pueden ganar. Sumando así un mayor salario al que podrían ganar con el esquema clásico.

Con esta investigación se desea comprobar si el esquema de compensación variable realmente motiva a los empleados a realizar un mejor trabajo y si tienen una mejor calidad de vida.

DESARROLLO DEL TEMA

ANTECEDENTES

La investigación se desarrolló con información proporcionada por la empresa Embotelladora, la cual fue iniciada en 1890 y cuenta con oficinas centrales en Monterrey. Hoy la misma cuenta con 6 plantas en: Monterrey, Orizaba, Técate, Toluca, Guadalajara y Navojoa. Próximamente en Meoqui, Chihuahua.

Con la finalidad de promover un incremento en las ventas, recientemente se acordaron planes de trabajo que aseguren el cumplimiento de los objetivos de ventas. En la actualidad se cuenta con un plan de trabajo en el que los supervisores, agentes de ventas, vendedores y promotores comerciales, trabajaban bajo el esquema de ventas clásico que es el de sueldo base más una comisión mínima.

Es así que se optó por la implementación de un esquema de compensación variable y se eligió la plaza de ciudad Chihuahua como pionera del plan. La elección de ésta plaza se debió a que es la segunda plaza con mayores ventas de litros dentro del estado de Chihuahua ya que cuenta con la estructura necesaria y el personal más reducido para facilitar su implementación.

El esquema de compensación variable básicamente funciona a través de una disminución del sueldo base tabulado del vendedor y un incremento en la cartera de sus comisiones, esto conlleva a que el vendedor se mantenga continuamente motivado en alcanzar mayores volúmenes de ventas. Se busca que el trabajador utilice al máximo técnicas de ventas, que promueva las marcas de la empresa, que busque diversos segmentos de mercado, que impulse las ventas y que continuamente se encuentre realizando pronósticos de ventas; de esta manera, el vendedor, incrementará su percepción económica mensual, a través de las comisiones.

MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

La motivación, el personal, las ventas, las empresas y las organizaciones. Es primordial que para entrar al tema que compete a esta investigación, se repasen primero algunas definiciones que pueden ayudar a la formación de un criterio más amplio de lo que representan estos conceptos. (Treviño, 2000:40)

Para Ferrell, Hirt, Adriaensens, Flores y Ramos, la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización". (Ferrell, 2004:215)

Para Simón Andrade Espinoza, la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto". (Andrade, 2005:448)

Ricardo Romero, define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela". (Romero, 2001:9)

Para Julio García, Cristóbal Casanueva, la empresa consiste en una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (García, 2002:3)

Para Simón Andrade, la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios". (Andrade, 2005:448)

VENTAS

Para Ricardo Romero, define a la venta como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas". (Romero, 2001:9)

Laura Fischer y Jorge Espejo definen a las ventas como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". (Fischer, 2002:26)

DEFINICIONES DE MOTIVACIÓN

Según Ricardo Solana la motivación es lo que hace que "un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía". (Solana, 1993:208).

“La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo”, es necesario o conveniente. Por lo tanto, la motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad”. (Gomes, 2001:286).

“La motivación refleja el deseo de una persona de llenar ciertas necesidades. Puesto que la naturaleza y fuerza de las necesidades específicas es una cuestión muy individual, es obvio que no vamos a encontrar ninguna guía ni métodos universales para motivar a la gente”. (Dessler, 1996:97)

Teorías de la motivación

Existen varias teorías de motivación, las cuales pretenden describir que son los humanos y sobre todo, que pueden llegar a ser. Para esta investigación, únicamente mencionaremos la teoría de Maslow, la teoría de Herzberg y la teoría de McClelland. (Sarin, 2009:8).

TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG

Herzberg considera que existen dos factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa: Factores motivadores. Son los que determinan el mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo y están relacionados con el contenido del trabajo: La realización de un trabajo interesante, el logro, la responsabilidad, el reconocimiento y la promoción.

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción. Factores de higiene. Están relacionados con el contexto de trabajo y hacen referencia al tratamiento que las personas reciben en su trabajo: las condiciones de trabajo, el sueldo, las relaciones humanas y la política de la empresa. (Herzberg y Muñiz, 2003:57)

TEORÍA DE LAS NECESIDADES APRENDIDAS DE MCCLELLAND

El concepto de la teoría de las necesidades fue popularizada por el psicólogo americano del comportamiento David McClelland. Edificada sobre la base del trabajo del Henrio Murray (1938), McClelland estableció en 1961 que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, de poder y de afiliación.

PROCESO DE LA MOTIVACIÓN

Una vez analizadas las tres teorías de motivación presentadas anteriormente, es necesario indagar en el proceso de la motivación para ver la manera en la que las empresas deben motivar a los empleados a estar satisfechos con su trabajo y de esa manera lograr que incrementen su productividad.

“La motivación en las personas se inicia con la aparición de una serie de estímulos internos y externos que hacen sentir unas necesidades, cuando éstas se concretan en un deseo específico, orientan las actividades o la conducta en la dirección del logro de unos objetivos, capaces de satisfacer las necesidades”. (Muñiz, 2003:108)

FILOSOFÍA DE TRABAJO EN LA EMPRESA

Definición de técnicas motivacionales aplicadas a los empleados del área de ventas

La motivación es un elemento importante, entre otros, que permiten canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan en la empresa y también al empleado. Por lo tanto, es importante resaltar las técnicas que se utilizan para el logro de los resultados, tomadas del manual de Ventas Corporativas de la organización:

Impartición de cursos de capacitación con las nuevas tendencias de los mercados nacionales, entre los cuáles se destacan los siguientes: el arte de vender, abriendo mentes cerrando ventas, el vendedor más grande del mundo, técnicas de ventas, proceso de la venta, etc. Estos cursos, son clave para el éxito del departamento de ventas.

Se fomenta la cultura de la participación a través de un buzón de sugerencias electrónico, en el cuál, los trabajadores pueden aportar ideas acerca de planes y procedimientos de acción para mejoras en la logística y distribución de los productos, gracias a ésta lluvia de ideas se han implementado las bases para proyectos como misión FIC (Fuerza, Inteligencia y Compromiso), concursos de ventas, cambios en segmentación de mercados, entre otros.

Se fomenta el trabajo en equipo a través de la colaboración, la integración y la participación de los trabajadores del departamento de ventas y así poder lograr los presupuestos de ventas fijados en el año en curso.

Se asignan nuevas responsabilidades a los trabajadores, lo que les permite aplicar para promociones en la compañía.

Se les apoya con herramientas de trabajo con mayor tecnología para el desempeño de sus funciones, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes: computadora portátil (laptop), hand hell (ordenador personal de mano), software empresarial SAP (sistemas, aplicaciones y productos), intranet (red privada de trabajo), entre otras.

Se brinda un trato de una forma humana a cada trabajador de la empresa, es decir, se les hace sentir que son parte de ella tomando en cuenta sus opiniones, quejas y sugerencias dentro de la toma de decisiones.

Se ofrece a los trabajadores retroalimentación constante acorde al desempeño de sus funciones, lo cual les permite elevar su productividad y lograr mejores resultados.

Es común que se deposite sobre la motivación la responsabilidad de encontrar formas de aumentar el rendimiento de los trabajadores con respecto a las tendencias negativas del desarrollo

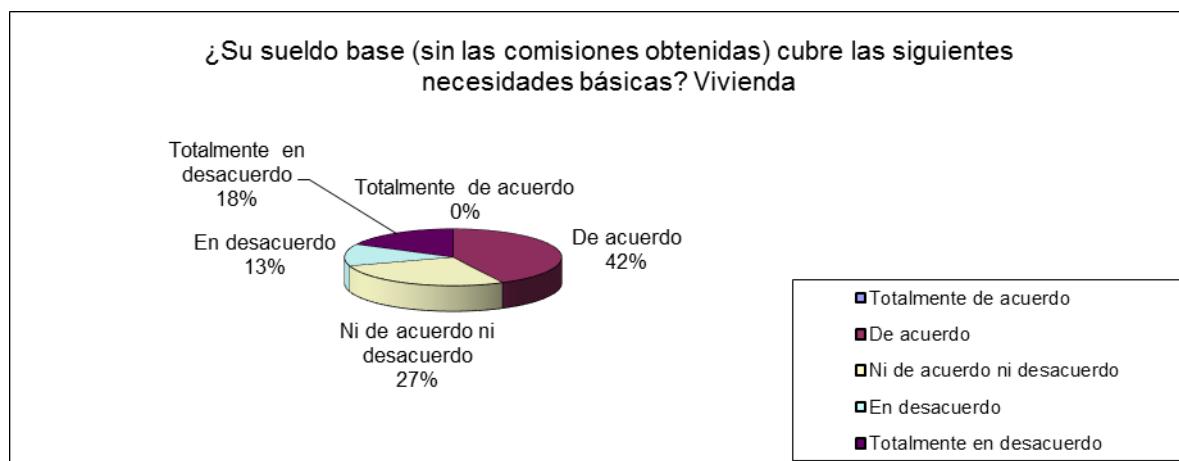
económico y social. Sin embargo, el problema radica en la aplicación de políticas inadecuadas en un contexto de la empresa sin la motivación a sus trabajadores y la falta de profesionales capacitados para afrontar tales retos en el campo laboral. Para esto se debe incluir la motivación como influencia en la empresa así como también mejorar el rumbo de ideas para poder competir en este mundo modernizado. La motivación laboral tiene una importancia relevante en este mundo de competitividad y de esfuerzo continuo.

METODOLÓGÍA

Para abordar el objeto de estudio señalado se utilizaron los siguientes métodos: Analítico-sintético y teórico-deductivo. Esta es una investigación de forma aplicada, de tipo descriptiva, de modo bibliográfico y de campo. Además, para hacer acopio de la información se utilizaron las siguientes técnicas: observación, encuestas, entrevistas y censo. El trabajo se llevó a cabo en la ciudad de Chihuahua, entre los meses de Junio a Agosto del 2016. La población de interés se tomó de la plantilla nominal de ventas registrada en la empresa. La unidad de análisis fueron los cuarenta empleados que laboran en la empresa en ventas. No se tomó muestra se dirigió al total de la población.

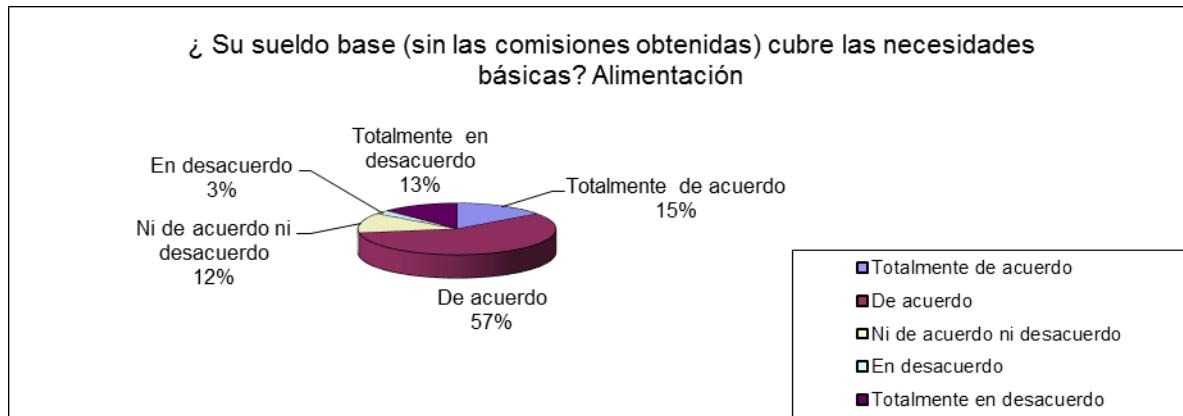
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Gráfica 1. Alcance de la liquidez para cubrir necesidades básicas de vivienda



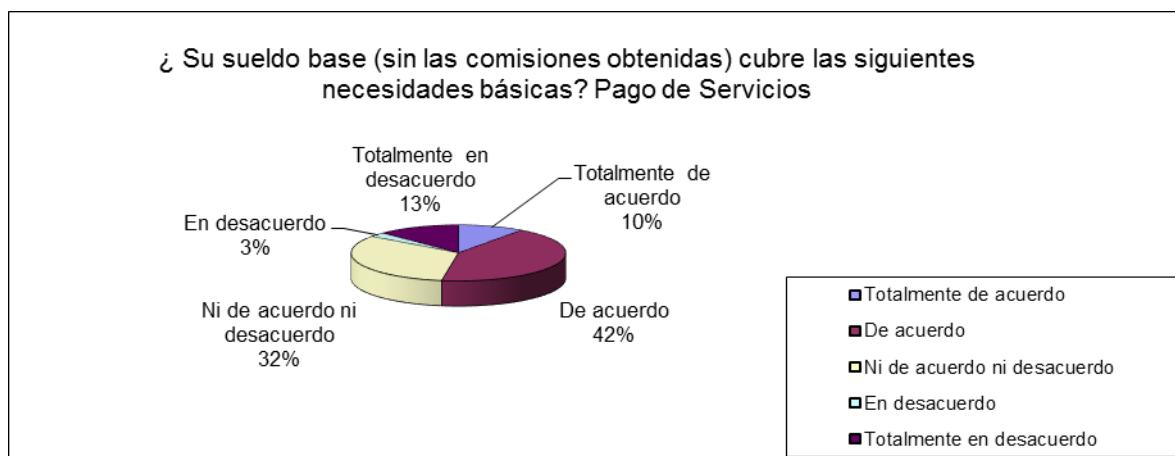
Esta gráfica muestra que el 42.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base sin comisiones alcanza para cubrir sus necesidades básicas de vivienda (renta o mensualidad), mientras que un 31.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 27.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 2. Alcance de la liquidez para cubrir necesidades básicas de alimentación



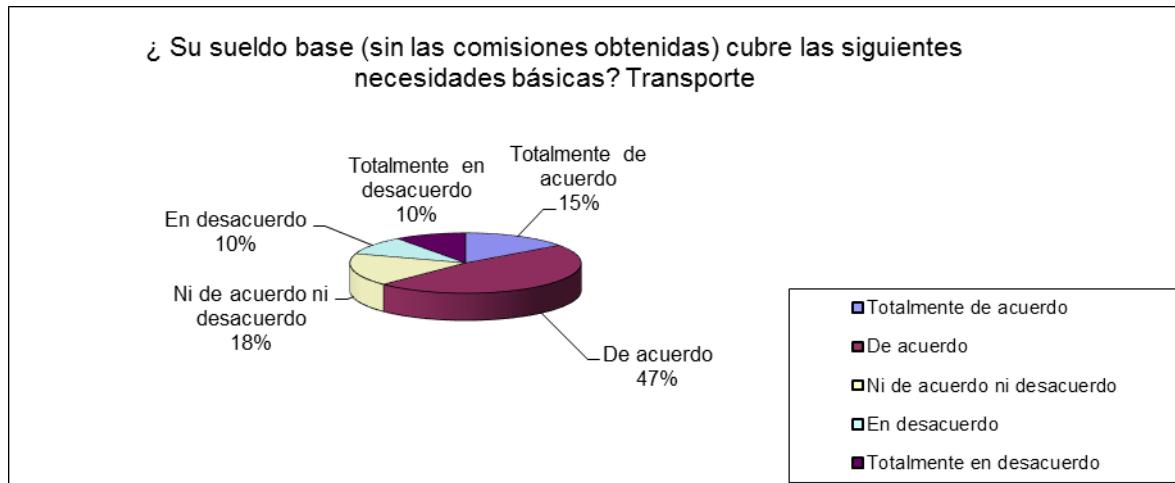
Esta gráfica muestra que el 72.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base sin comisiones alcanza para cubrir sus necesidades básicas de alimentación, mientras que un 16.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 12.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 3. Alcance de la liquidez para cubrir necesidades básicas de pago de servicios



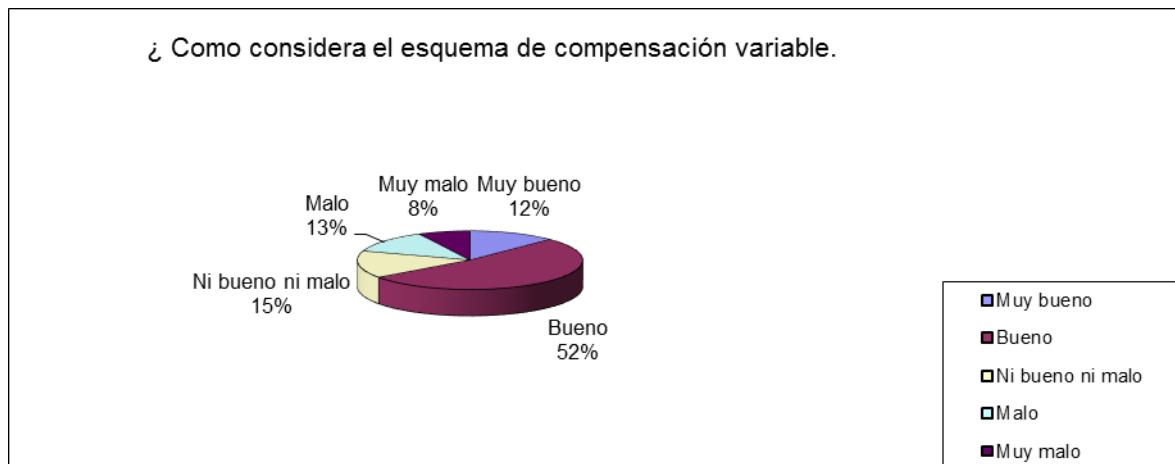
Esta gráfica muestra que el 52.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base sin comisiones alcanza para cubrir sus necesidades básicas de pago de servicios (agua, luz y gas), mientras que un 16.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 32.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 4. Alcance de la liquidez para cubrir necesidades básicas de transporte



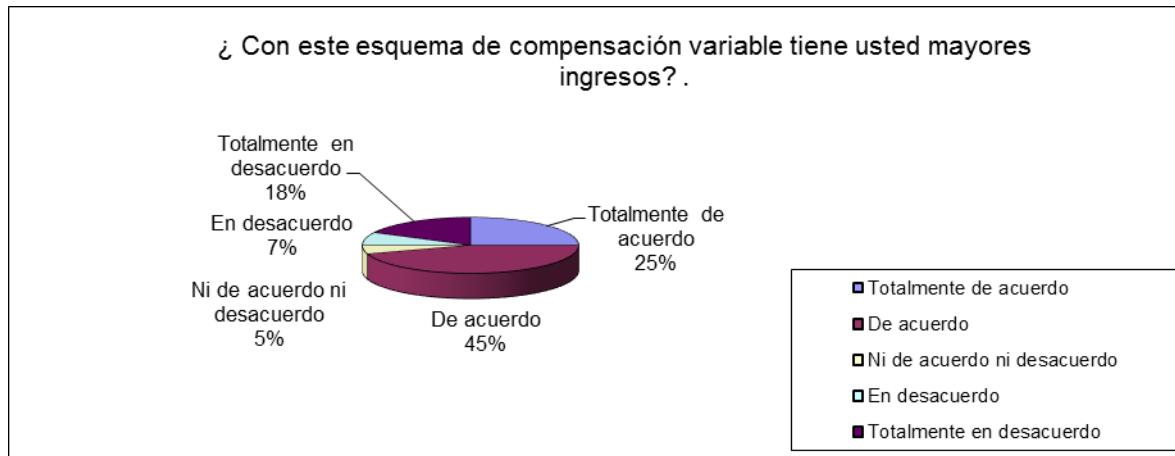
Esta gráfica muestra que el 62.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base sin comisiones alcanza para cubrir sus necesidades básicas de transporte, mientras que un 20.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 18.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 5. Esquema de compensación variable



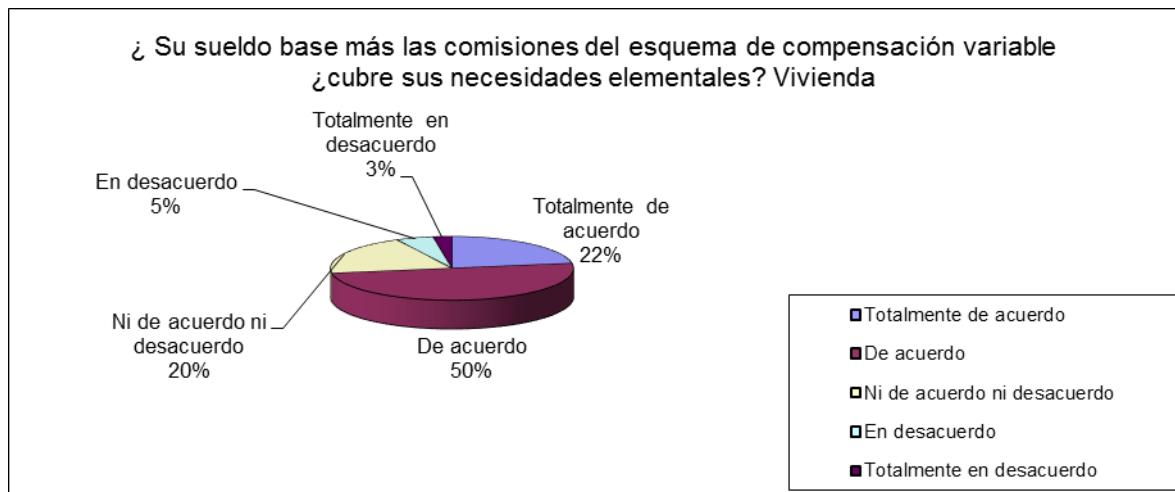
Aquí se destaca que el 52.00% de los encuestados consideraron bueno el esquema de compensación variable. Mientras que solamente un 8% lo considero muy malo. Cabe destacar que el 49.00% por ciento son casados y tienen dependientes económicos, siendo así que tienen la necesidad de tener mayores ingresos, para cubrir los gastos de tales dependientes.

Gráfica 6. Beneficios del esquema de compensación variable



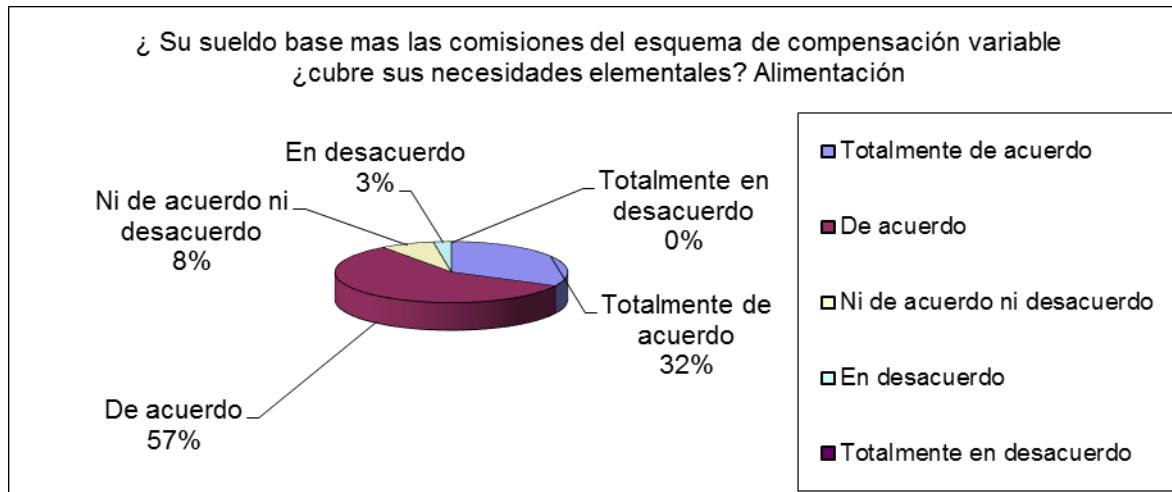
De acuerdo con las encuestas 45.00% de los empleados están de acuerdo que con el nuevo esquema de compensación variable tienen mayores ingresos que con el esquema clásico. Dado que 49.00% de los empleados son menores a treinta años, se puede pensar que su edad influye en la necesidad de tener un mayor poder de adquisición.

Gráfica 7. Modus vivendi incluyendo comisiones para cubrir necesidades de vivienda



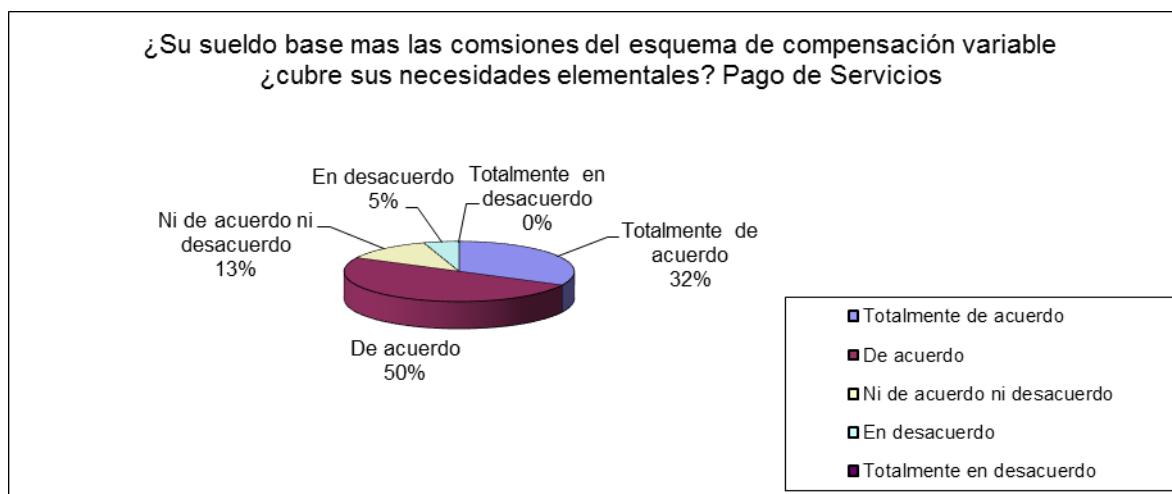
Esta gráfica muestra que el 72.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base más las comisiones obtenidas, alcanza para cubrir sus necesidades básicas de vivienda (renta o mensualidad), mientras que un 8.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 20.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 8. Modus vivendi incluyendo comisiones para cubrir necesidades de alimentación



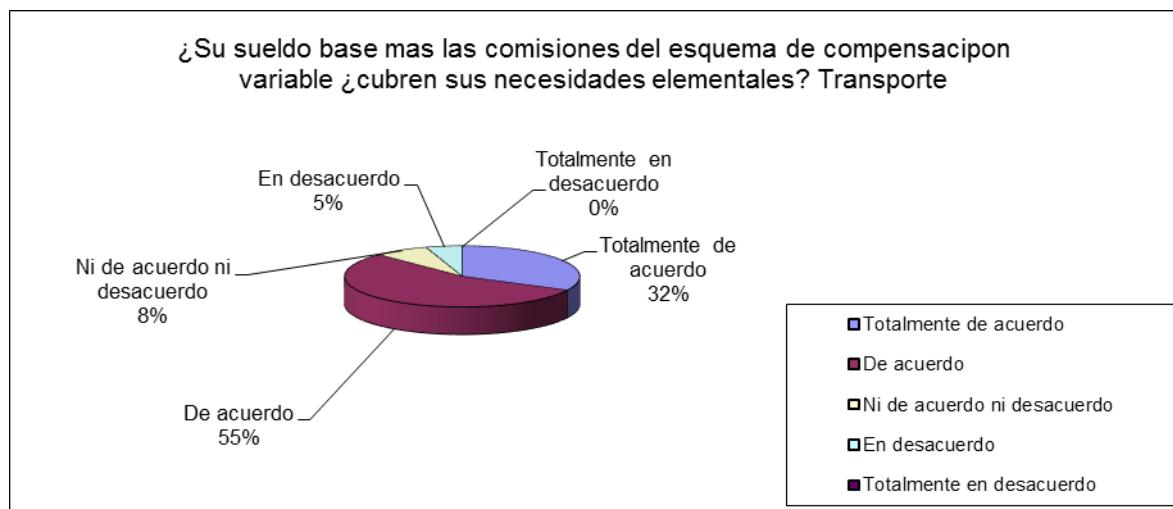
Esta gráfica muestra que el 89.00 % del personal encuestado considera que un sueldo más las comisiones obtenidas, alcanza para cubrir sus necesidades básicas de alimentación, mientras que un 3.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 8.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 9. Modus vivendi incluyendo comisiones para cubrir necesidades de pago de servicios



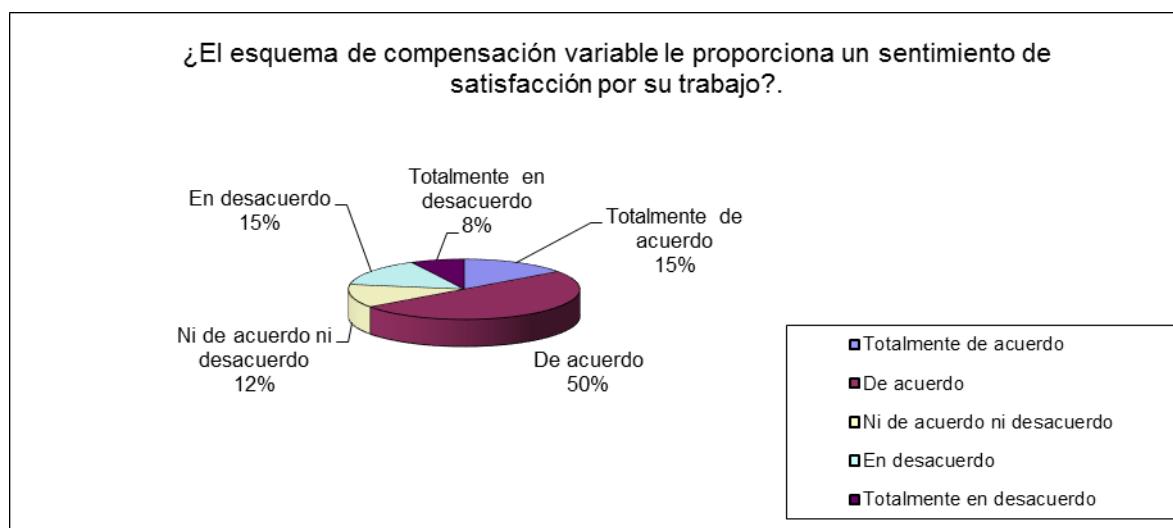
Esta gráfica muestra que el 82.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base más las comisiones obtenidas, alcanza para cubrir sus necesidades básicas de pago de servicios (agua, luz y gas), mientras que un 5.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 13.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 10. Modus vivendi incluyendo comisiones para cubrir necesidades de pago de transporte



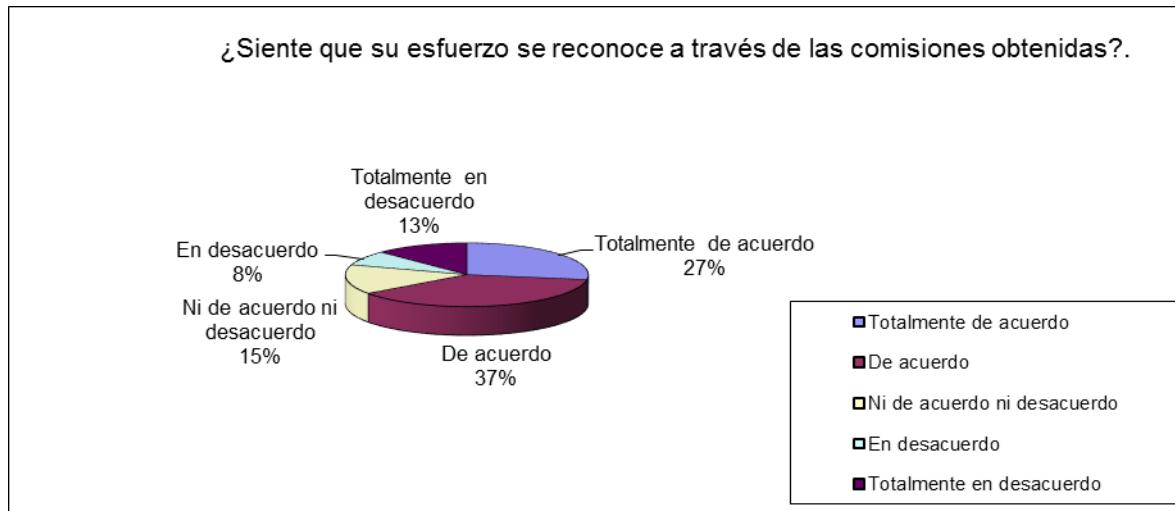
Esta gráfica muestra que el 87.00 % del personal encuestado considera que un sueldo base más las comisiones obtenidas, alcanza para cubrir sus necesidades básicas de transporte, mientras que un 5.00% considera que no es suficiente. Finalmente, un 8.00% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 11. Satisfacción por el trabajo



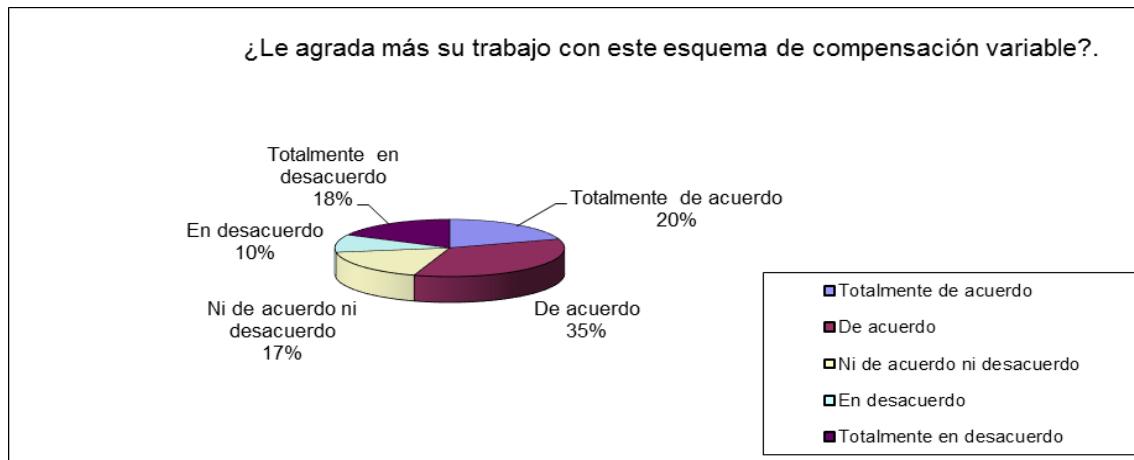
Esta gráfica muestra que 50.00% de los empleados de ventas están de acuerdo que con el esquema de compensación variable y quedan más satisfechos con su trabajo, ya que les permite tener un mejor sueldo y les ofrece un mayor reto.

Gráfica 12. Reconocimiento por el desempeño realizado



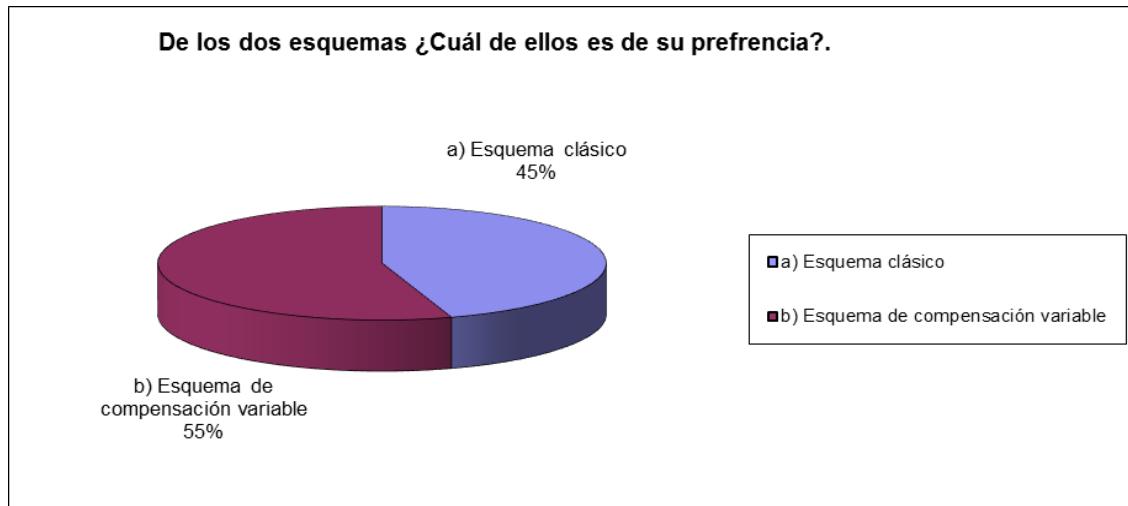
Estos resultados muestran que 64.00% de los encuestados sienten que la empresa reconoce el esfuerzo que realizan en sus ventas, dado que ese esfuerzo se ve reflejado directamente en sus comisiones y esto lo hace más tangible. Se puede resaltar, que existen varias teorías, que toman el reconocimiento como uno de los principales factores de motivación dentro de una empresa.

Gráfica 13. Motivación para alcanzar los objetivos



La gráfica refleja que un 55.00 % de los trabajadores opinan estar más conformes con su empleo, dado que este, les brinda la posibilidad de obtener mejores resultados, da un mejor sentido de pertenencia a la empresa, proporciona una motivación de competencia y poder controlar los medios y personas con las que tratan. Por lo cual los empleados encuentran más atractivo y agradable su trabajo.

Gráfica 14. Esquema de su preferencia



Finalmente 55.00% de los encuestados prefiere el esquema de compensación variable, los cuales se concentran en supervisores, agentes de ventas, vendedores, barristas y meseros. Mientras que un 45.00% de los encuestados prefiere el esquema clásico

CONCLUSIONES

El esquema de compensación variable, para esta empresa Embotelladora sí influye en la motivación de los empleados para incrementar sus ventas, ya que se ven favorecidos los ingresos económicos de los empleados de ventas, satisfaciendo sus necesidades elementales de vivienda, alimentación, pago de servicios y transporte. Gracias a estos incentivos, los empleados están motivados por que les proporciona mayor seguridad económica, ya que cuentan con más posibilidades de adquirir más dinero por medio de las compensaciones.

Los incentivos económicos permiten al trabajador tener ingresos superiores, lo cual se ve directamente reflejado en el bienestar del empleado dentro de la empresa, logrando así un mayor sentido de pertenencia.

Incrementar su ingreso con base en su desempeño laboral, aumenta su estima personal y hace que tenga el reconocimiento laboral si excede sus metas de ventas.

Obtener mayor compensación como resultado de su esfuerzo hace que el trabajador sienta que alcanza su potencial completo dejándole un sentimiento de autorrealización profesional.

Se puede decir que al implementar el esquema de compensación variable en la empresa Embotelladora en cuestión el empleado siente una mayor motivación para incrementar sus ventas.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, S. (2005). Diccionario de Economía.
- Fischer, L. y Espejo J. (2002). Mercadotecnia.
- Dessler, G. (1996). Administración de persona.
- Garza, J. (2000). Administración Contemporánea. México.
- Gomes L. y Cardy R. (2001). Dirección y Gestión de Recursos Humanos México.
- Gómez A. (1962). La motivación laboral: análisis y teorías. México.
- Ferrell, O. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante.
- Muñiz, R. (2003). Marketing en el siglo XXI.
- Real Academia Española, página web, <http://www.rae.es/>, (acceso Agosto 04, 2016)
- Romero, R. (2000). Marketing.
- Roussel, P. (2000). "La Motivación a través de Conceptos y teorías". Universidad Toulouse
- Sarin, A. (2009). "Corporate Strategic Motivation: Evolution Continues-Henry. A. Murray's Manifest Needs to Maslow's Hierarchy of Needs to Anil Sarin's Contributory Theory of Existence" Journal of American Academy of Business, Cambridge.
- Solana, R. (1993). Administración de Organizaciones. Buenos Aires.

Normas De Contabilidad Internacional Y Su Aplicación En Las Empresas Multinacionales.

Neri Vega Jovita Georgina
González Neri Aarón Iván
González Neri Rafael Albertti

RESUMEN

Se presenta en este trabajo una investigación referente al nacimiento e implementación de las normas de contabilidad internacionales y de las empresas que deben adoptar dichas normas, las dificultades que tienen que enfrentar en materia contable, financiera y fiscal, además los procesos de cambio que en ocasiones no pueden ser inmediatos, sino que deben ser paulatinos, así como los beneficios que implica la adopción de dicha normatividad cuando se refiere a empresas que invaden mercados internacionales y que se mueven en entornos diversos.

Palabras clave: Contabilidad Internacional, Armonización, Empresa Multinacional.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha presentado un proceso de internacionalización de las relaciones de naturaleza social, política y, sobre todo, de la actividad económica que ha supuesto la proyección de la información contable a un ámbito internacional. La mayor parte de los estudios sobre contabilidad comparada se han basado en lo que puede denominarse los aspectos técnicos de la información financiera y no sobre el contexto histórico, político, cultural y económico de los países objeto de estudio. Todo ello explica la existencia de unos valores culturales compartidos por una mayoría de países desarrollados y en vías de desarrollo, sin que ello signifique la inexistencia de identidades culturales de orden diferente: regionales o nacionales. Este trabajo presenta el nacimiento de la contabilidad internacional como una necesidad inherente al cambio que han sufrido los negocios que han invadido mercados internacionales, con diferentes culturas, monedas y lenguaje, y que la necesidad de llevar a cabo esos negocios, lleva a establecer acuerdos en materia contable y de normas generales que permitan algo que representa un aspecto modular de la contabilidad internacional, esto es la Armonización, término que significa que cada país puede tener sus propias reglas, siempre y cuando éstas no entren en conflicto con las de otro país, se pueden realizar acuerdos de negocios.

DESARROLLO DEL TEMA

La contabilidad internacional, se entiende como la mundialización de prácticas, procedimientos, técnicas y modelos en materia de contabilidad, auditoría, ética, educación y buen gobierno y surge de la necesidad del mercado del capitalismo financiero, para controlar e informar con mayor efectividad sus recursos acumulados (Doupnik y Perera, 2007).

1^a. Etapa Surge en la década de los 60's:

Se caracteriza por el desarrollo de empresas que proyectan actividades en 2 o más países, luego el crecimiento de negocios internacionales y el desarrollo de empresas multinacionales, la internacionalización del mercado de capitales, el incremento en inversiones extranjeras de empresas que operan en diversos países y todo esto llevó a la necesidad de obtener información financiera comparable.

La Contabilidad Internacional es el efecto creado por la apertura económica, resultado de la globalización de los mercados, ésta tiene como fin, ayudar a eliminar los obstáculos contables entre los países, permitiendo la libre circulación de bienes y servicios, en donde todos los actores tengan igualdad de condiciones, manteniendo el equilibrio entre las prácticas contables internas dadas sus características particulares y las prácticas contables internacionales.

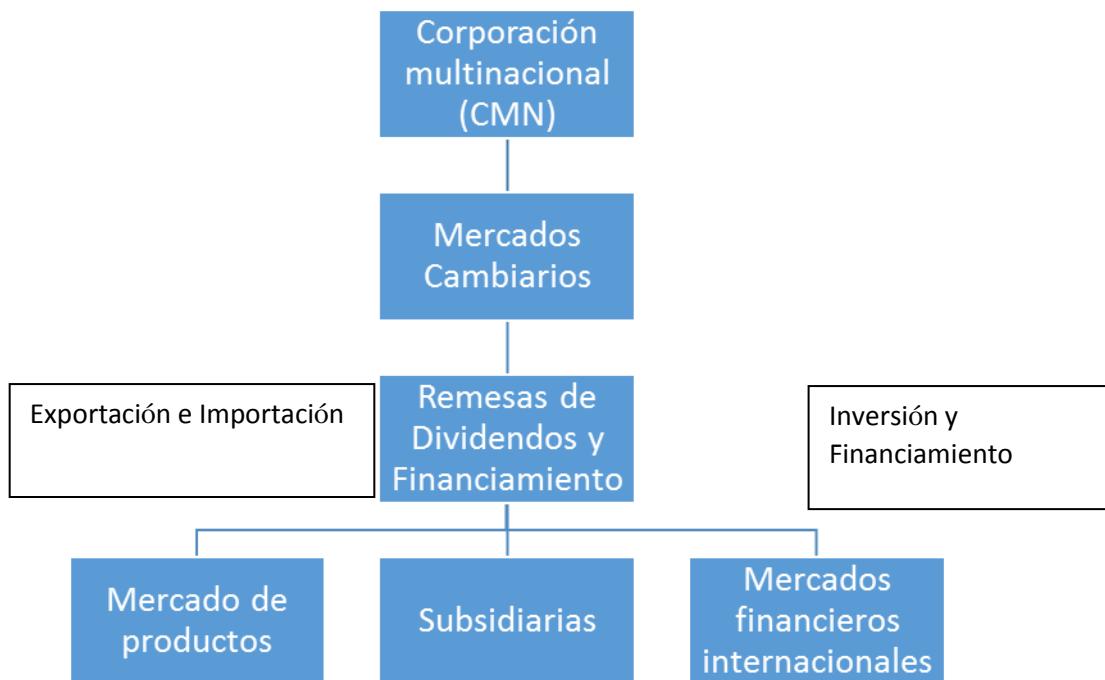
Mantilla (2013), ha escrito diversos artículos donde ha analizado las implicaciones de la Contabilidad Internacional, estudiando las dificultades derivadas de este tema y planteando los posibles caminos a los cuales se debe encaminar la Contabilidad Internacional. Por lo que conviene considerar estas valoraciones para obtener los instrumentos necesarios para que la profesión contable continúe con un desarrollo que no sea estático, sino que principalmente avance en los países subdesarrollados.

1. Factores que influyen en la internacionalización de la contabilidad

1.1 Auge de las empresas multinacionales

La aparición y desarrollo de empresas que proyectan su actividad en dos o más países fue el centro de atención de la contabilidad internacional en su primera etapa (década de los 60's), luego el importante crecimiento de los negocios internacionales y el fuerte desarrollo de las actividades de las empresas multinacionales, la internacionalización del mercado de capitales, así como el incremento de las inversiones directas extranjeras de las empresas que operan en varios países, han llevado a la necesidad de obtener información financiera comparable.

Gráfica No. 1 El Entorno Financiero Internacional



Fuente: Elaboración propia con base en: Doupnik 2007

La gráfica nos muestra la situación que viven las CMN, en un entorno donde se ven influenciadas por los mercados internacionales, y la figura que las representa en otro país es la Subsidiaria.

2. Administración de la corporación multinacional

La meta comúnmente aceptada de una CMN¹ es maximizar la riqueza de sus accionistas. Se espera que los gerentes que trabajan en una CMN tomen decisiones que maximicen el precio de las acciones y, por consiguiente, sirvan a los accionistas. Algunas CMN públicas que tienen su sede fuera de su país pueden tener metas adicionales, como satisfacer a sus propios gobiernos, bancos o empleados. Sin embargo, en la actualidad, estas CMN enfatizan más la satisfacción de los accionistas, con el fin de obtener con mayor facilidad los fondos necesarios para apoyar sus operaciones.

¹ Corporación Multinacional

3. La separación de la propiedad y el control: teoría de la agencia

3.1 ¿Cómo enfrentar los problemas de la Agencia?

Los gerentes de una CMN pueden tomar decisiones que entren en conflicto con la meta de la empresa de maximizar la riqueza de sus accionistas. Por ejemplo, la decisión de establecer una subsidiaria en un lugar en vez de otro quizá se base en el atractivo de la ubicación para un gerente en particular y no en los beneficios potenciales para los accionistas. La decisión de ampliar una subsidiaria puede estar motivada por el deseo del gerente de recibir una compensación mayor y no en el interés de aumentar el valor de la CMN. Este conflicto de metas entre los gerentes de una empresa y los accionistas se conoce, a menudo, como problema de agencia.

Los costos de asegurarse de que los gerentes maximicen la riqueza de los accionistas (conocidos como costos de agencia) son más altos, con frecuencia, para las CMN que para las empresas nacionales por varias razones: En primer lugar, las CMN con subsidiarias en todo el mundo pueden experimentar problemas de agencia más graves porque para los gerentes es más difícil monitorear a las subsidiarias distantes en países extranjeros. En segundo lugar, los gerentes de las subsidiarias en el extranjero crecieron en culturas diferentes que quizá no persigan las mismas metas. En tercer lugar el tamaño de las CMN más grandes puede crear potenciales problemas de agencia (Alcarria, 2009).

3.2 Control de la matriz sobre los problemas de agencia

La empresa matriz de una CMN quizá pueda evitar los problemas de agencia con un control apropiado. Deberá comunicar con claridad las metas de cada subsidiaria para asegurarse de que todas se concentren en maximizar el valor de las CMN, en lugar de los valores de cada una. La empresa matriz puede supervisar las decisiones de las subsidiarias por verificar si los gerentes cumplen con las metas de la CMN. Asimismo, la matriz puede implementar planes de compensación para los gerentes de las subsidiarias que cumplen con las metas de la CMN.

3.3 Control corporativo de los problemas de agencia

Existen además varias formas de control corporativo que pueden ayudar a evitar los problemas de agencia y, por tanto, garantizar que los gerentes tomen decisiones que satisfagan a los accionistas de la CMN. Si los gerentes de la CMN toman decisiones equivocadas que reduzcan su valor, es probable que otra empresa pueda adquirirla a un precio más reducido y que despida a los gerentes mediocres.

4. Procedimientos en el registro contable

La consolidación de información (económico-financiera) que involucra entes (subsidiarias-agencias-sucursales) de diferentes países, con diferentes monedas y con principios de contabilidad diversos, ha llevado a que sustentados en la necesidad de alcanzar un mayor grado de objetividad en la información y una relación costo-beneficio favorable para los entes-empresas, se propongan prácticas internacionalmente aceptadas.

4.1 Presión de las empresas multinacionales en el desarrollo contable

Esta globalización de la economía mundial influye tanto en la demanda como en la oferta de información financiera, las CMN influyen en sus subsidiarias presentes en otros países en el desarrollo y aplicación de sus sistemas contables.

4.2 Creciente mercado de capitales

Los mercados públicos de valores constituyen una importante fuente de financiación para los entes-empresas, los cuales superan las barreras de las fronteras entre los países y el mercado local, para buscar financiación internacional, igual que los inversores que no limitan sus fondos a la financiación de actividades locales, sino que diversifican su inversión en varios países.

Los mercados de capitales incluyen:

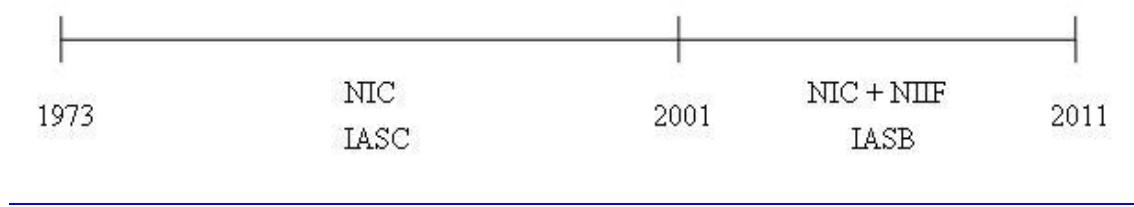
1. Mercados financieros
2. Mercados de seguros
3. Mercados de Valores

Las antiguas Normas (NIC) están implícitas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como IFRS (International Financial Reporting Standard), son unas normas contables adoptadas por el IASB, institución privada con sede en Londres. Constituyen los Estándares Internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual Contable, ya que en ellas se establecen los lineamientos para llevar la Contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo.

Las normas se conocen con las siglas NIC y NIIF dependiendo de cuando fueron aprobadas y se matizan a través de las interpretaciones que se conocen con las siglas SIC y CINIIF.

Las normas contables dictadas entre 1973 y 2001, reciben el nombre de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y fueron dictadas por el (IASC) International Accounting Standards Committee, precedente del actual IASB. Desde abril de 2001, año de constitución del IASB, este organismo adoptó todas las NIC y continuó su desarrollo, denominando a las nuevas normas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (IMCP, 2016).

Gráfica 2 Cronología de la adopción de las Normas de Contabilidad



Fuente: Elaboración propia, con base en Doupnik 2007

La International Financial Reporting Standard y International Accounting Standards, son marcas registradas de la International Accounting Standards Committee Foundation y no deben ser usadas sin el permiso de dicha Fundación.

En español se debe tener en cuenta que las IAS son las NIC, las IFRS son las NIIF, las SIC son las INIC

A partir del año 2012, las entidades públicas en México tendrán que presentar, de manera obligatoria, sus estados financieros preparados con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB), de acuerdo con el boletín de prensa no. 056/2008, publicado el 11 de noviembre de 2008 por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en México (CNBV).

La adopción, según la CNBV, conllevará diversos beneficios para el mercado y para el público inversionista, entre ellos:

Facilitar, tanto a analistas como a inversionistas nacionales y extranjeros, la comparación de información financiera de emisoras mexicanas con la de las emisoras de otros países, gracias a la homogeneidad que se conseguirá en la información contenida en los reportes financieros respecto a la utilizada en un número cada vez más importante de mercados alrededor del mundo.

Eliminar los costos adicionales que representan el preparar la información financiera bajo diversas normativas contables (por ejemplo, del país de origen de una emisora y de los países en donde cotiza sus valores).

Facilitar la elaboración de estados financieros consolidados, en el caso de grupos económicos que cuenten con presencia en diversos países.

Facilitar la emisión de valores en el mercado mexicano por parte de emisoras extranjeras, al aceptar como válidos los estados financieros preparados con base en las Normas Internacionales de Información Financiera.

Independientemente de los beneficios que señala la CNBV, es importante que las entidades reflexionen acerca del impacto que la adopción de normas internacionales tienen en la toma de decisiones financieras, operativas y, por supuesto, contables, así como el impacto y los cambios que usuarios y analistas tendrán que realizar para utilizar la información financiera preparada bajo normas internacionales (IMCP, 2016).

México se ha mantenido inmerso en un proceso de cambio continuo en cuanto a las políticas contables se refiere, la adopción de las NIIF puede ocasionar diversos problemas, entre ellos la cantidad de información histórica que hay que recopilar para presentar la información financiera; el esfuerzo adicional para adoptar nuevas normatividades con nuevos requisitos de revelación, presentación y evaluación; la aplicación de un sistema contable cuya base fundamental es el juicio profesional, y la falta de experiencia previa que pueda servir como marco de referencia.

La experiencia europea, de acuerdo con estudios de la UNCTAD² 2008, muestra que el adoptar las NIIF no sólo significa un ejercicio técnico limitado al cambio de un conjunto de normas contables a otro, sino que va mucho más allá. Las entidades europeas tuvieron que implementar procesos de valuación y monitoreo de instrumentos derivados, adquirieron sistemas de información capaces de llevar doble contabilidad y control para efectos tributarios y financieros de conformidad con los requisitos de las NIIF, etcétera. Estos ejemplos implican situaciones que por sí mismas podrían afectar tanto a las distintas áreas y estructuras de la organización, como a su control interno.

5. Dificultades de la Armonización en la Contabilidad Internacional

La asimetría de los países, ha originado dificultades en el intento de establecer una contabilidad Internacional (Tua, 2004).

² Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Excesivo peso específico de los países del área anglosajona; Orientación hacia modelos contables que permiten el suministro de información sobre la protección y los aspectos patrimoniales; Falta de cumplimiento de las normas; Excesiva permisividad en cuanto a las alternativas a seguir; Deficiente coordinación con las organizaciones regionales; Excesivo peso específico de los países del área anglosajona.

Es bien sabido que los entes encargados de la armonización contable, el IASB (antes IASC), desde su creación en 1973 hasta el año 2001 ha estado bajo la dirección de 13 presidentes, donde han predominado Estados Unidos e Inglaterra y sus áreas de influencia y se destaca que ningún país de habla hispana a ocupado este lugar.

Considerando el predominio de los países anglosajones en las entidades encargadas de emitir Estándares Internacionales de Contabilidad, se ha visto la orientación de estos a los modelos contables anglosajones, aunque es lógico debido a que estos son los más desarrollados y evolucionados en el mundo.

No se debe de olvidar que es muy importante tener en cuenta las características de cada país, ya que, así, el modelo contable a implementar puede ser el mismo utilizado en los países más desarrollados, esto no significa que sea el adecuado a seguir en cualquier otro país, pues el entorno económico es completamente diferente, al igual que los objetivos y las necesidades contables.

En relación con la poca o escasa participación de los países en el desarrollo de la Contabilidad Internacional, se tiene a la vez una falta de compromiso con el cumplimiento y adopción de las guías establecidas como estándares internacionales.

Hay que recalcar las grandes dificultades que se han presentado en cuanto a las interpretaciones que cada sistema contable específico ha dado a las normas, ya que como se ha dicho, las normas internacionales obedecen estrictamente a los lineamientos y características de los países miembros de la IASB.

La Contabilidad Internacional y su evolución.

La contabilidad ha evolucionado enormemente de la mano de la internacionalización de la misma y la globalización, hoy la profesión contable se mueve en otros campos completamente diferentes al de hace unos años, en los cuales el contador público se limitaba a presentar al usuario, información de tipo tributario, sin generar valor agregado a la empresa; El contador profesional de hoy, debe actualizar su metodología, orientándose hacia esquemas de consultoría y asesoría, para brindar a los usuarios de la información soluciones completas y sin errores (Mantilla, 2013).

Los nuevos escenarios internacionales según Mantilla en los que se mueve la profesión contable, los resume en cinco puntos:

1. Impacto de la tecnología de la información
2. Cambio en la relación con el cliente.
3. Sostenibilidad y transparencia
4. Del contador público a los contadores profesionales.
5. Cambio de currículo; es hora de adoptar estándares internacionales.

"La contabilidad es el lenguaje de los negocios, de ahí la insistencia en que haya un solo lenguaje para hablar a la hora de hacer los grandes negocios. Ese lenguaje son los Estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría" (Mantilla, 2013).

METODOLOGÍA

La presente investigación busca a través de un análisis cualitativo, y un diseño exploratorio descriptivo, explicar las etapas que ha tenido que vivir el sistema contable actual, la investigación basada en documentos como libros, revistas y artículos relativos al tema, permitió aportar información desde el surgimiento hasta la más reciente sobre el tema.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

El contador debe estar actualizado puesto que el mundo moderno gira alrededor de los esquemas de eficiencia económica, en aras de aseguramiento de la calidad y competitividad.

Se debe analizar los factores que determinan las diferencias entre los sistemas contables y que son en gran medida función del entorno de cada país, definir el concepto de cultura, destacando la interpretación que de la misma hacen distintos autores. Asimismo, realizar un análisis específico de los valores culturales existentes en el ámbito internacional, determinar los principales valores contables que influyen en la subcultura propia de los agentes reguladores y emisores de la información contable, valorar los sistemas de contabilidad de gestión como un producto elaborado, entre otros, por los contables y dirigido a unos clientes, los usuarios de la información, estudiar el proceso de transferencia cultural que tiene lugar y su impacto sobre el sistema de contabilidad de gestión entre la matriz y la filial en empresas multinacionales.

Las diferencias entre los sistemas contables existen y son debidas básicamente a los distintos entornos económicos, políticos, sociales y culturales que dan lugar a diferentes sistemas contables. La existencia de sistemas legales y fiscales diversos, distintas culturas, distinto

desarrollo de la profesión contable, entre muchos otros factores, hacen que la regulación y las prácticas contables difieran significativamente entre países. En este sentido, se puede considerar que existe un consenso prácticamente total en el reconocimiento de las causas que determinan las diferencias entre los sistemas contables y que son en gran medida función del entorno de cada país y entre los cuales se puede destacar los siguientes: El sistema legal de cada país tiene importantes repercusiones en el comportamiento de los individuos así como en la normativa contable adoptada y en las prácticas contables. En este sentido, tradicionalmente se distinguen dos sistemas diferenciados: el basado en el Derecho Romano, de corte legalista, y el basado en la Common Law, de orientación no legalista.

De esta forma, dada la repercusión que tiene el sistema legal en las diferencias existentes entre sistemas contables, cabe señalar la importante tarea de comprender mejor cómo el sistema legal y el sistema contable de un país se relacionan uno con otro.

Principales suministradores de financiación empresarial: El modelo de financiación empresarial tiene importantes repercusiones en la información financiera que elaboran las empresas. En este sentido, en función de las necesidades del principal suministrador de financiación, la información adoptará una u otra orientación.

Factores culturales: Hasta hace poco, cabe señalar la escasa importancia que se ha concedido a la influencia de la dimensión cultural en el desarrollo de la contabilidad. En este sentido, Gray (1988) basándose en la clasificación de las dimensiones culturales de Hofstede (1980) propone un modelo en el que establece cuatro valores contables que configuran lo que él denomina como "subcultura contable":

- 1) Profesionalismo versus control reglamentario 2) Uniformidad versus flexibilidad 3) Conservadurismo versus optimismo 4) Secreto versus transparencia.

Usuarios de la información contable: Uno de los factores generadores de las diferencias en los sistemas contables, se puede considerar la existencia de diferentes usuarios de la información publicada por las empresas de país a país, que también difieren en la información que desean obtener para satisfacer sus necesidades informativas.

Influencia de la profesión contable: La influencia que las organizaciones profesionales ejerzan en el proceso de elaboración de la normativa contable así como su implantación dependerá del nivel de desarrollo que la misma haya adquirido, así como del poder y competencia que la profesión contable posea.

CONCLUSIONES

Las dificultades que se presentan en este proceso, no pueden ser un obstáculo que impida el desarrollo de la Contabilidad Internacional, a la vez es misión de todos los países participar activamente en la creación de los estándares, que permitan que nuestros mercados sean competitivos en el exterior, y que la información sea lo más transparente, confiable y comparable.

El hecho de que los sistemas de información de gestión, los cuales actúan como sistema de comunicación formal para satisfacer necesidades informativas de individuos integrados en un grupo con una cultura dada, se diseñen introduzcan y utilicen en la empresa por seres humanos que se integran en un grupo, la organización empresarial, exige para la elaboración de un diseño adecuado del sistema informativo contable el conocimiento de las distintas razones del comportamiento individual, de la estructura de las relaciones interindividuales y de la cultura compartida, orientaciones, valores y actitudes.

A través del sistema contable los individuos obtienen datos sobre hechos relativos al entorno y al interior de la organización, informaciones que interpretan de acuerdo con sus propias creencias y el modelo cultural establecido en la empresa.

De esta forma, la cultura empresarial puede afectar a la selección de los estímulos para el control, induce juicios de valor sobre el estímulo seleccionado y facilita la coordinación de los sistemas contables.

El estudio de la interacción entre la cultura organizativa y la cultura nacional en empresas que operan en distintos países así como de la influencia de la misma sobre las características de diseño y funcionamiento del sistema de información y control de gestión de dichas empresas es un tema de creciente interés en la literatura sobre contabilidad de gestión.

Los cambios derivados de la creciente globalización de la economía mundial han convertido en un tema de creciente interés en la literatura sobre contabilidad de gestión el estudio de la interacción entre la cultura organizativa y la cultura nacional en empresas que operan en distintos países así como de la influencia de la misma sobre las características de diseño y funcionamiento del sistema de información y control de gestión de dichas empresas.

En el caso de una empresa multinacional pueden existir diferencias de carácter estratégico, estructural o de actuación entre las distintas unidades organizativas que la integran, asociadas, entre otros aspectos, a la existencia de distintos valores culturales nacionales en los diversos países en los que dichas unidades están ubicadas.

La globalización es inevitable, la contabilidad internacional seguirá su camino en la búsqueda de un idioma universal, la creación en los últimos cuarenta años de las entidades encargadas de

desarrollar estándares (IFAC, IASB, IAASB, IPSASB, IAS, IFRS, entre otros) es la muestra de la necesidad creciente y resultante del comercio internacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcarria, J. J. (2009). Contabilidad Financiera 1. España: Universitat Jaume.
- Doupnik, T., Perera, H. (2007). Contabilidad Internacional. México: Edit. McGraw Hill.
- Gray, S. (1988): Towards a theory of cultural influence on the development of accounting systems internationally. Abacus, vol. 24, nº 1, pp.1-15.
- Hofstede, G. (1980): Culture's Consequences. Sage publications.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, (2016). Normas de Información Financiera. México: IMCP
- Mantilla, S. (2013). Estándares Internacionales de Información Financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Tua. J. (2004). Principios de Teoría Contable. Argentina: Aplicación Tributaria.
- Van, H. (2013). Estándares Internacionales de Información Financiera, Guía práctica, quinta edición, Banco mundial y Mayol ediciones.

Propuesta de Alineación de la Cultura Organizacional con la Estrategia Empresarial: El Caso de la Distribuidora LEX, en Tijuana, B.C.

Rocha Tiznado Marlen Berenice
Ojeda Orta María Elizabeth

RESUMEN

El presente caso de estudio muestra una aproximación a la cultura organizacional en una distribuidora de productos médicos en la ciudad de Tijuana, Baja California, como factor facilitador en el logro de sus objetivos empresariales; posteriormente se proponen estrategias orientadas al fortalecimiento de aquellas dimensiones de la cultura organizacional no alineadas a los objetivos de negocio de la empresa, realizando a su vez propuestas para acortar la brecha entre objetivos y cultura organizacional.

PALABRAS CLAVES: Cultura organizacional, estrategia.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector farmacéutico se encuentra atravesando por un periodo de crecimiento a nivel mundial, las distintas organizaciones dedicadas al sector salud se ven en la necesidad de contar con productos confiables, novedosos y de fácil acceso al consumidor para sobrellevar a sus competidores. Además de las estrategias orientadas a las finanzas, marketing u operaciones, aquellas que optan por trabajar con el capital humano pueden representar la posibilidad de ofrecer un distintivo en la calidad ofrecida al consumidor y, por ende, marcar una referencia favorable en relación a la ofrecida por otras organizaciones. La certeza que tiene una empresa en relación a sus objetivos de negocio, marca una pauta importante en el desarrollo de sus actividades y el sentido que se le da a estas en el día a día. Es así, que las bases de una empresa son formadoras del entorno laboral interno en el que opera (o esperaría operar), y del enfoque que se les da a las prácticas de negocio.

Se ha mencionado reiteradamente en las teorías administrativas, la importancia de la planeación organizacional y de sus consecuencias en el desempeño empresarial; en este sentido, al ser los colaboradores quienes representan la fuerza laboral de la empresa, el que su enfoque sea afín a los objetivos del negocio le brinda la oportunidad de obtenerlos con mayor facilidad, ya que ambas partes buscan el mismo fin. Las prácticas orientadas a alinear la cultura organizacional con los objetivos empresariales cobran importancia debido no solamente a lo anterior, sino a que representan una oportunidad para las empresas de apostar por diferenciar a su recurso humano y

generar un valor agregado como organización. Como lo menciona Cantillo et al. (2011), en el mercado actual, factores como el liderazgo, la cultura organizacional, el capital humano, y la productividad, desempeñan un papel importante y decisivo dentro de la competitividad de una empresa.

El contar con personal motivado, satisfecho y eficiente, puede representar un valor agregado a la vigencia y posicionamiento de cualquier organización, ofreciéndoles así la capacidad de distinguirse del resto de las empresas y alcanzar sus objetivos en los plazos esperados. En este sentido, como menciona Villarreal, Gómez y Villarreal (2014), la cultura es tan importante que Thevenet (1992), afirma que ningún estudio que aborde la problemática empresarial estará completo si no considera la cultura organizacional como parte fundamental, ya que, según plantea Fernández (1995), explica lo que otros recursos no pueden, acerca de la situación de la empresa.

FICHA METODOLÓGICA.

Tipo de investigación	Mixta
Diseño de la investigación	Descriptiva y transeccional
Unidad de análisis	Personal operativo, de logística y ventas de la empresa
Instrumento	1.- Denison Organizational Culture Survey. Adaptación al español por Tomas Bonavia et al. (2010) 2.- Entrevista estructurada
Numero de encuestas	27 encuestas
Técnicas de análisis de datos	Análisis en SPSS V20 y excel
Variables	Cultura organizacional y alineación organizacional

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa estudiada es una distribuidora médica que mantiene una posición de liderazgo regional en cuanto a sus ingresos y la cantidad de productos ofrecidos. Como derivado de su deseo de crecimiento regional han implementado proyectos de expansión territorial y eficiencia en el servicio, ejemplo de esto es el establecimiento de un centro de distribución local, apertura de nuevas rutas, y el triplicar su plantilla operativa para ofrecer entregas en menor tiempo.

Su objetivo en un corto plazo es duplicar los ingresos obtenidos en el último año por medio del aumento de la operación y la capacidad instalada que actualmente tienen. Dado lo anterior, se busca tener un conocimiento de la brecha existente entre la cultura organizacional y los objetivos empresariales a fin de lograr alinear ambos de manera que la primera incentive el logro de sus objetivos de la empresa, o en su caso, proponer estrategias para aproximar ambas y contar con una base sólida que contribuya a su crecimiento proyectado.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar, caracterizar y alinear la cultura organizacional con la estrategia del negocio como factor de eficiencia en relación a los objetivos de la organización, y realizar propuestas para acortar la brecha entre ambas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar y caracterizar la cultura organizacional de la empresa
- b) Describir los factores de eficiencia asociados a la cultura organizacional existente en la empresa
- c) Describir los objetivos y la estrategia de negocios de la empresa
- d) Identificar la brecha entre la cultura organizacional y los objetivos de negocio de la empresa
- e) Realizar propuestas para acortar la brecha existente entre la cultura organizacional y los objetivos de la empresa.

MARCO TEÓRICO

ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL.

La alineación es definida por la real academia española (2016), como vincular algo o a alguien a una tendencia ideológica, política, etc. Mientras que estrategia se considera en un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Estos términos tienen relación en el contexto organizacional debido a que toda unidad de negocio surge con un objetivo o plan inicial que se relaciona con la forma de alcanzarlo o medios disponibles para lograrlo (estrategia).

En específico, la alineación organizacional para Carleton y Lineberry según Velasco (2015), consiste en la compatibilidad entre la estrategia y la cultura, así como la consistencia entre ambas. De este modo, puede considerarse alineada la cultura organizacional con la estrategia cuando existe congruencia entre ambas. Mientras que el alineamiento estratégico del personal con la

misión y metas de la empresa, implica que cada trabajador, desde su particular puesto y funciones en la organización sea capaz de traducir y llevar a la práctica la misión institucional, Merchant (2005).

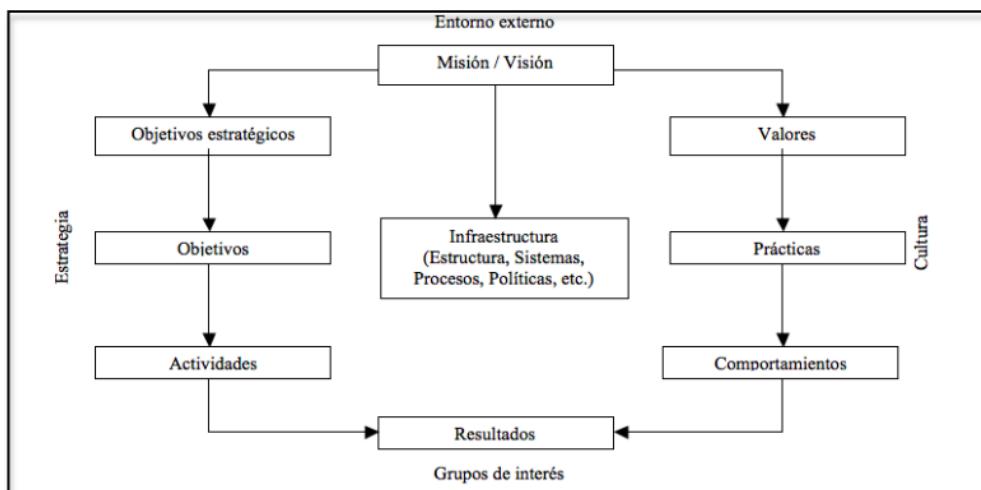
Como medio para conseguirlo, Barra (2015), citando a Kaplan y Norton (2008), plantean la importancia del diseño de un sistema de gestión para alinear la estrategia de las unidades de negocios con las operaciones. Donde además de alinear las unidades organizacionales con la estrategia, el sistema debe alinear con ella también a los trabajadores. En este sentido, se menciona que su objetivo es que todos comprendan la estrategia y estén motivados para ejecutarla de manera exitosa.

MODELO DE CARLETON Y LINEBERRY.

Este modelo se enfoca en la evaluación y gestión cultural de las organizaciones para su buen funcionamiento. Carleton y Lineberry (2004), según se cita en Paul (2011), mencionan que la integración de la cultura es un factor esencial en la implementación del plan de negocio de una nueva organización, así como para obtener rápidamente el apoyo y compromiso de los miembros de la organización con el plan. Es así que este modelo se basa en una serie de pasos propuestos para lograr esta alineación de la cultura organizacional con el modelo del negocio que aplique a la empresa; como retoma Paul (2011), este modelo puede asistir en el logro de una integración cultural efectiva en la que tanto las personas como el desempeño organizacional apoyen el plan de negocios de la organización.

Este modelo muestra dos áreas principales, la primera de ellas es la cultura, conformada por los valores, las prácticas y los comportamientos de los colaboradores; la segunda es la estrategia, conformada por objetivos estratégicos, objetivos generales y actividades. Liderados por la misión y la visión, apoyarán en el logro de resultados reflejados en los grupos de interés internos. De este modo se aprecia que según el modelo, la cultura y la estrategia deben estar alineadas para obtener resultados acordes a los objetivos de la empresa. A continuación se muestra una figura con los componentes mencionados:

Figura 1. Modelo de Carleton y Lineberry



Fuente: Velasco (2015).

Cultura organizacional.

El concepto de cultura organizacional ha sido acuñado por diversos autores, al ser un concepto que engloba distintas características y conductas propias de los individuos, estas pueden ser descritas y clasificadas de varias formas. Ha surgido como una respuesta para explicar la conducta grupal que se da dentro de las organizaciones actuales y cómo esto influye en la forma de trabajo, ya sea de manera positiva o negativa en la dinámica empresarial.

A continuación se mencionan los inicios del término según Cújar, Ramos, Henández y López (2013):

Con el paso de los años, han sido muchos los intentos del hombre por elevar la productividad en todos los campos laborales, y de esta necesidad tan apremiante es como fueron surgiendo progresivamente distintas escuelas que con ideas y filosofías diferentes buscaban una respuesta acerca de esta problemática. El concepto de cultura organizacional influye en la productividad, por eso ha adquirido gran importancia dentro de las organizaciones y se ha vuelto objeto de estudio de diversos autores.

Este concepto se fue generando a partir de los diversos aportes de la Escuela de las Relaciones Humanas de la Administración, comenzando con una serie de experimentos en los cuales se trataba de investigar cómo afectan los factores ambientales y las condiciones físicas al desarrollo del trabajo.

Por su parte, Medina y Castillo (2012), puntualizan que para Zapata (2011), el concepto de cultura organizacional surge a partir de la crisis económica vivida en Estados Unidos y otros países de occidente durante la década de los 80, y que como derivado surgieron estudios que hacían comparativos entre las formas de administración que se aplicaban en distintos países. Así mismo, se menciona que florece la corriente del management intercultural, el cual parece haber sido el primer enfoque en considerar la cultura como relevante para el análisis de las organizaciones.

A partir de entonces, la cultura ha sido definida por distintos autores, dichas definiciones surgen también del concepto general de cultura, en el cual tiene relación con las áreas sociales, filosóficas y psicológicas. En la siguiente tabla se muestran algunas definiciones del término:

Figura 2. Definiciones de cultura organizacional

Autor	Concepto
Elliott Jaques (1952)	La cultura de la fabrica es su forma habitual y tradicional de pensar y hacer las cosas allí, misma que comparten en mayor o menor grado todos sus miembros y la cual deben aprender los nuevos miembros, o por lo menos aceptar parcialmente, a fin de ser contratados para servir a la empresa».
Andrew Pettigrew (1979)	«La cultura es un sistema de significados pública y colectivamente aceptados que funcionan para un grupo dado en un momento dado. Este sistema de términos, formas, categorías e imágenes traduce a la gente su propia situación».
Meryl Reis Louis (1983)	«Las organizaciones [son] entornos que se conectan con la cultura, es decir, [son] unidades sociales distintivas portadoras de un conjunto de talentos comunes para organizar las acciones (por ejemplo, lo que hacemos juntos en ese grupo en particular, las formas correctas de hacerlo con y entre los miembros del grupo), los lenguajes y otros vehículos simbólicos para expresar los razonamientos comunes».
Edgar Schein (1985)	«Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un grupo dado ha creado, descubierto o desarrollado en el proceso de aprender a resolver sus problemas y salir airoso de sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que han funcionado lo suficientemente bien al punto de ser consideradas válidas y, por lo tanto, de ser enseñadas a los nuevos

	miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas».
John Van Maanen (1988)	«La cultura nos refiere al conocimiento que los miembros de un grupo dado consideran compartir en mayor o menor grado; conocimiento de la forma en que se manifiesta para informar, consolidar, moldear y explicar las actividades rutinarias y no rutinarias de los miembros de la cultura... Una cultura se expresa (o constituye) solo a través de las acciones y palabras de sus miembros (una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. Se debe interpretar a través de uno de sus representantes y miembros. La cultura no es visible por sí misma, sino que se hace visible únicamente por su representación».
Harrison Trice y Janice Beyer (1993)	«Las culturas son fenómenos colectivos que engloban las respuestas de la gente ante las incertidumbres y el caos que son inevitables en la experiencia humana. Esas respuestas desembocan en dos grandes categorías: La primera es la sustancia de la cultura —lo que se comparte—, son sistemas de creencias cargadas emocionalmente que nosotros llamamos ideologías. La segunda son las formas culturales —entidades perceptibles—, que incluyen acciones, mediante las cuales los miembros de una cultura se expresan, afirman y comunican la sustancia de su cultura de uno a otro».

Fuente: Elaboración propia con información de Arciniega (2009).

En adición a estas definiciones tenemos la de Daniel Denison, un autor representativo del tema quien aún cuando en un inicio concordó con lo presentado por Schein, algunos años después y según se cita en Martínez (2010), argumentó que la cultura puede ser entendida como un sistema de significados que explica la estrategia de adaptación que una organización ha escogido para responder a una multitud de demandas contradictorias, y diferentes factores de la organización que a menudo compiten con ideas e información para imponer los puntos de vista de unos sobre otros. Para Robbins (2013), la cultura organizacional está constituida por los valores compartidos, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que incluyen en el actuar de los miembros de una organización. Mientras que en la opinión de Mensal (2007), según se cita en Cantillo, Alzate, Galindo, Hernández, Landinez y Serje (2011), cuando se habla de cultura organizacional se hace referencia a un patrón de conducta común, utilizado por los individuos y grupos que integran una organización con personalidad y características propias. Se trata de un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones, compartidos por las personas que integran una organización, que regulan su actuación.

Siendo la cultura organizacional un término que engloba distintas conductas e ideologías y su reflejo en el trabajo, su medición puede darse por medio de comportamientos observables dentro del área laboral. En este sentido, para Koonz (2012), la cultura puede inferirse a partir de lo que las personas dicen, hacen y piensan dentro de un ambiente organizacional. Incluye el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, creencias y modelos de comportamiento a lo largo de un periodo, lo que significa que la cultura de una organización es bastante estable y no cambia tan rápido.

Un punto importante a señalar es el que se menciona en Villarreal et al., (2014), donde para Deal y Kennedy (2000), la cultura es intangible; sin embargo, se puede percibir a través de sus expresiones, es decir, los artefactos visibles que son consecuencia de esta y también ayudan a interpretarla, por medio de inferencias con base en estas manifestaciones (Daft, 1998), las que también se aprecian en sus ritos y ceremonias, que representan a la cultura en acción.

Para fines de este trabajo se utilizará como definición de cultura organizacional la proporcionada por Daniel Denison y el modelo propuesto por el mismo autor.

MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL.

Dentro del estudio de la cultura organizacional y siendo este un concepto amplio en relación a los factores que envuelve, distintos autores han desarrollado modelos para lograr conocer y medir aquellos que se consideren más representativos. A continuación se enuncian algunos de ellos como se mencionan en Velasco, Ochoa y Jacobo (2013):

a) Modelo de Edgar Schein.

Este modelo considera las siguientes dimensiones culturales:

Presunciones de relación con el ambiente externo. Todos los grupos y organizaciones tienen que enfrentar dos tipos de problemática: 1) supervivencia y adaptación al entorno externo, y 2) integración de los procesos internos para asegurar la capacidad de supervivencia y adaptación.

Presunciones del manejo de relaciones internas. Un grupo no puede lograr objetivos, sobrevivir, y crecer si no maneja sus relaciones internas. Para el manejo de las relaciones internas que permitan resolver los problemas de integración del grupo es necesario: 1) crear un idioma en común y categorías conceptuales, 2) definir los límites y criterios de inclusión y exclusión, 3) Distribuir poder, autoridad, y estatus, 4) desarrollar normas de confianza, intimidad, amistad y amor (reglas del juego), 5) definir y asignar recompensas y castigos, 6) explicar lo inexplicable.

Presunciones de la realidad y la verdad. Una parte fundamental de cada cultura es fijar supuestos acerca de lo que es real y cómo determinar o descubrir que es la realidad. Los supuestos dicen a los miembros del grupo como determinar e interpretar la información relevante, y cómo determinar cuándo es suficiente y decidir cuándo actuar o no actuar, y cuando debe tener lugar la acción.

Presunciones acerca de la naturaleza del tiempo y del espacio. La percepción y la experiencia del tiempo es uno de los principales aspectos de cómo funcionan los grupos. Cuando la gente difiere

en sus experiencias respecto al tiempo, emergen serios problemas de comunicación y de relación. El espacio tiene un significado físico y social; por lo que es necesario un adecuado uso del tiempo y del espacio.

Presunciones acerca de la naturaleza humana, de su actividad y relaciones. Existen varias teorías acerca de la evolución del ser humano, entre las que se encuentran: 1) el ser humano como actor racional-económico; 2) el ser humano como un animal social; 3) el ser humano como solucionador de problemas, con necesidades y desafíos para usar sus talentos; y 4) seres humanos complejos y maleables.

b) Modelo de Hofstede, Hofstede y Minkov.

Hace mención a cinco dimensiones culturales, las cuales se describen a continuación:

La distancia del poder. Está relacionada a la actitud ante a la autoridad.

El individualismo y colectivismo. Es el dominio de alguna de las dos tendencias en la sociedad.

Cuando existe individualismo es cuando las personas muestran la tendencia a concentrarse en sí mismas, y en sus familias. Por el contrario el colectivismo se cree más en el grupo que en el individuo.

Masculinidad y feminidad. Se refiere al predominio de lo masculino y/o femenino en una sociedad.

La evitación de la incertidumbre. Es el deseo de estabilidad de las personas en una sociedad.

Refleja la medida en que las personas se sienten amenazadas por situaciones ambiguas.

Indulgencia versus la moderación como una dimensión social. Indulgencia significa una tendencia a permitir gratificación relativamente libre de los deseos humanos básicos y naturales relacionados con disfrutar la vida y divertirse. Por otro lado, la moderación refleja una convicción de que dicha gratificación debe ser frenada y regulada por estrictas normas sociales.

c) Modelo de Cameron y Quinn.

Propusieron una metodología basada en el modelo de Competing Values Framework. Este modelo tiene como propósito el de diagnosticar y facilitar el cambio de la cultura de una organización, identificando cuatro clases o tipos de culturas dominantes: 1. Clan, 2. Ad-hoc (adhocracia), 3. Jerarquizada, y 4. Mercado. En este tipo de cultura se considera a la organización como una familia, un lugar amistoso para trabajar en donde las personas comparten mucho entre sí.

Ad-hoc (Adhocracia). Los miembros ven a la organización como un lugar dinámico para trabajar.

Las personas tienden a ser creativas, los líderes son innovadores y toman riesgos aceptados.

Jerarquizada. Se considera a la organización un lugar estructurado y formalizado para trabajar.

Predominan los procedimientos y dicen a las personas que hacer en sus tareas diarias.

Mercado. La organización se orienta a los resultados, preocupándose por realizar el trabajo bien hecho.

d) Modelo de Daniel Denison.

Este modelo ubica cuatro dimensiones de la cultura organizacional, que posteriormente se subdividen en tres componentes más, estos son:

Misión: dirección estratégica, metas y objetivos, visión.

Consistencia: Valores centrales, acuerdos, coordinación e integración.

Participación: empoderamiento, orientación al equipo, desarrollo de capacidades

Adaptabilidad: creación de cambio, enfoque al cliente, aprendizaje organizacional.

Modelo de Daniel Denison.

El modelo de Cultura Organizacional propuesto por Daniel Denison y sus colaboradores es uno de los más aceptados y utilizados a nivel mundial en el área organizacional, esto debido en parte a que ha sido probado en diversas organizaciones públicas y privadas en distintos países, así como ser de fácil aplicación y evaluación. El modelo recibe su nombre derivado del autor principal, y se basa en el instrumento denominado Denison Organizational Culture Survey (Denison y Neale, 1994, 2000). Se tra

Su diferenciación en relación a otros modelos es representada por la información que es capaz de proveer a las organizaciones, ya que además de ofrecer la posibilidad de conocer y caracterizar la cultura organizacional de alguna entidad, a través de los resultados puede determinarse el nivel de eficiencia y/o efectividad laboral que la organización alcanzará en un corto plazo. Los indicadores de eficiencia y/o efectividad dependerán de aquellos que son buscados por la organización desde su formación y planteamiento de objetivos, sin embargo de manera general estos pueden ser asociados al dominio de una de las cuatro dimensiones de cultura organizacional englobadas por este modelo.

A continuación se muestra una descripción de estas dimensiones y sus características asociadas según Denison, Haalan y Goelzer (2002):

Involucramiento. Las organizaciones efectivas empoderan a su gente, construyen sus organizaciones alrededor de equipos, y desarrollan las capacidades humanas en todos los niveles (Beker, 1964; Lawler, 1996; Likert, 1961). Directores, gerentes y empleados están comprometidos con su trabajo y sienten que son una parte importante de la organización. Las personas en todos los niveles sienten que tienen al menos una pequeña participación en las decisiones que afectarán su trabajo, así como que su trabajo está conectado con las metas de la organización (Katzenberg, 1993; Spreitzer, 1995).

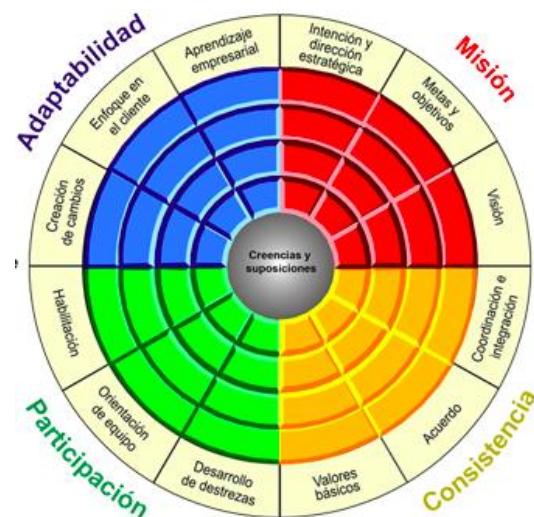
Consistencia. Las organizaciones también tienden a ser más efectivas debido a que tienen culturas "fuertes" que son altamente consistentes, bien coordinadas y bien integradas (Davenport, 1993;

Saffold, 1988). El comportamiento se basa en una serie de valores básicos, y los líderes y seguidores son hábiles para alcanzar acuerdos, incluso cuando existen diversos puntos de vista (Block, 1991). Este tipo de consistencia es una poderosa fuente de estabilidad y de integración interna, lo que resulta de una mentalidad común y un alto grado de conformidad (Senge, 1990).

Adaptabilidad. Irónicamente, las organizaciones que están bien integradas a menudo son los más difíciles de cambiar (Kanter, 1983). La integración interna y externa de adaptación a menudo pueden estar en desacuerdo. Las organizaciones adaptables son impulsadas por sus clientes, toman riesgos y aprenden de sus errores, y tienen la capacidad y experiencia en la creación de cambios (Nadler, 1998; Senge, 1990). Ellos están cambiando continuamente el sistema, de modo que están mejorando las capacidades colectivas de las organizaciones para proporcionar valor a sus clientes (tallo, 1988).

Misión. Las organizaciones exitosas tienen un claro sentido de propósito y dirección que define los objetivos de la organización y los objetivos estratégicos, también expresa una visión de cómo la organización se verá en el futuro (Mintzberg, 1987; 1994; Ohmae, 1982; Hamel y Prahalad, 1994). Cuando la misión subyacente de una organización cambia, estos cambios también se producen en otros aspectos de la cultura de la organización.

Figura 3. Modelo de cultura organizacional de Denison



Fuente: Denison y Neale (2000).

METODOLOGÍA

En este caso de estudio se trabajó en conjunto con la empresa de investigación para establecer la problemática y necesidades actuales. El tipo de investigación es mixta, descriptiva y transaccional. A continuación se especifican la población, instrumento, procedimiento y análisis de la información realizados.

Población.

Los participantes de esta investigación fueron los trabajadores actuales de la empresa con sede en la ciudad de Tijuana, Baja California, que cuentan puestos pertenecientes a la operación, logística y ventas. Se tomó una muestra de 27 trabajadores operativos, ya que son estos en los que recaen las funciones que conllevan trato con clientes y representan el mayor porcentaje de fuerza laboral en la empresa. La muestra fue calculada con un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 4%.

INSTRUMENTO.

Como instrumento para medir la cultura organizacional se utilizó la adaptación al español hecha por Tomás Bonavia, Vicente J. Prado y Alendra García-Hernández en el año 2010, de el Denison Organizational Culture Survey (DOCS), desarrollado por Daniel Denison y William S. Neal (2000). El cuestionario original es el resultado de una serie de investigaciones realizadas por Denison y Neal en donde buscaron medir la cultura organizacional en empresas de distintos giros y cantidad de empleados en distintos países, con el fin de proporcionar a las organizaciones la posibilidad de medir y comparar el estado de su cultura organizacional con el de otras empresas.

Este instrumento consta de 60 ítems, los cuales son divididos en cuatro dimensiones que están a su vez compuestas por tres subescalas cada una. Estas dimensiones son: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión. La forma de contestar el cuestionario es por medio de la selección de la respuesta elaborada en una escala Likert, donde de acuerdo a la respuesta se obtiene un puntaje que va desde uno a cinco por cada cuestión; las respuestas representan las siguientes opciones: completamente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

A continuación se muestra el nivel de confiabilidad del instrumento original y del adaptado al castellano:

Figura 4. Comparación de la fiabilidad del cuestionario original de Denison y de su adaptación al castellano.

	α Cronbach (Adaptación)	α Cronbach (Original)
Implicación	0,90	0,90
Empowerment	0,79	0,77
Trabajo en equipo	0,80	0,83
Desarrollo de capacidades	0,72	0,70
Consistencia	0,87	0,88
Valores centrales	0,68	0,70
Acuerdo	0,80	0,75
Coordinación e integración	0,70	0,78
Adaptabilidad	0,87	0,87
Orientación al cambio	0,78	0,76
Orientación al cliente	0,78	0,73
Aprendizaje organizativo	0,70	0,75
Misión	0,93	0,92
Dirección y propósitos estratégicos	0,88	0,85
Metas y Objetivos	0,86	0,80
Visión	0,76	0,78

Fuente: Bonavia et al., (2003).

Adicionalmente a la aplicación de este instrumento se llevaron a cabo entrevistas breves y estructuradas con cada uno de los participantes para obtener información complementaria del tema, el total de preguntas realizadas por entrevistado fueron cinco.

PROCEDIMIENTO.

La selección del personal participante en el estudio se definió en conjunto con la gerencia comercial de la compañía, en base a esto se acordó la participación del personal operativo, de logística y ventas de los tres turnos con los que cuenta la empresa.

Se acordaron horarios determinados para la aplicación colectiva del instrumento dentro de las instalaciones de la empresa, para posteriormente realizar la entrevista breve de manera individual con para uno de los participantes.

Posterior a haber recolectado los datos en la totalidad del personal seleccionado se procedió a realizar un análisis de las respuestas obtenidas y a codificarlas para obtener indicadores de cada dimensión. Los datos se presentaron en dos secciones, la primera correspondiente a la parte cuantitativa tomada de los cuestionarios, y la segunda correspondiente a la parte cualitativa tomada de las entrevistas.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

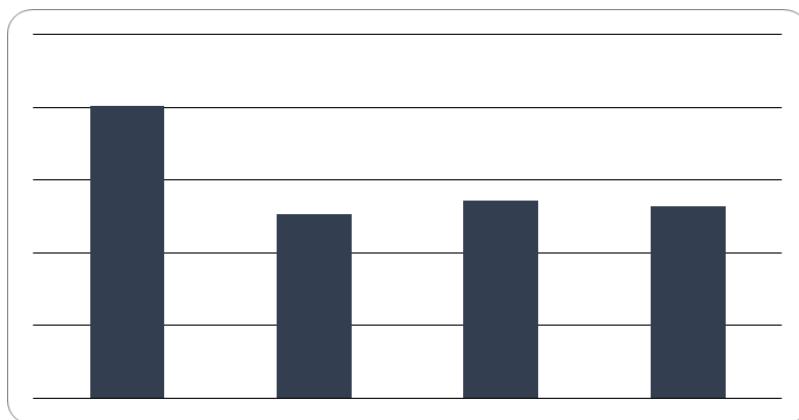
Para elaborar el análisis de los resultados obtenidos se utilizó el Stadistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 20. Este sistema permitió conocer la confiabilidad de la información obtenida y la obtención de estadísticos para cada una de las dimensiones estudiadas. Adicionalmente a este medio se obtuvieron algunas gráficas en Excel a fin de mostrar resultados visuales.

RESULTADOS

Resultados cuantitativos.

En base a las respuestas que proporcionaron los participantes, se obtuvo que la dimensión más desarrollada de la cultura organizacional de la empresa es la implicación, mientras que la dimensión menos desarrollada es la consistencia. Las organizaciones que se caracterizan por una fuerte cultura organizacional en la dimensión de implicación/participación son consideradas con facilidad para el trabajo en equipo, unión grupal, capacidad de desarrollo y empoderamiento. Mientras que aquellas organizaciones con poco desarrollo en la dimensión de consistencia son consideradas según Denison como “poco unidas”, cuyos miembros podrían considerarse a sí mismos como una serie de tribus en guerra. Los clientes pueden considerar que en estas organizaciones no hay una persona que hable por todos, aparentemente ante el entorno externo no hay una serie de valores centrales que guíen el comportamiento de todos los miembros. A continuación se muestran los puntajes obtenidos en cada una de las dimensiones del modelo:

Figura 5. Resultados de cada dimensión de la cultura organizacional según el modelo de Denison.



Fuente: Elaboración propia, (2016).

Los indicadores de eficiencia relacionados en un mediano plazo a organizaciones con esta dimensión de cultura organizacional dominante, son principalmente la creatividad y la satisfacción de los empleados y clientes. Algunas de las organizaciones que han obtenido resultados similares se han caracterizado por lograr la capacidad de innovación y el desarrollo de productos, lo que por consiguiente les ha ofrecido la oportunidad de mantener satisfechos a sus clientes. Por otra parte, es destacable que sus puntuaciones en las dimensiones externas (adaptabilidad y misión) fueron menores, siendo las organizaciones con puntajes altos en estas áreas las caracterizadas por lograr eficiencia financiera, la cual es medible por medio del retorno de inversión, el retorno sobre el activo y sobre ventas. Dado que los objetivos de la organización recaen en el área financiera, puede denotarse que la cultura organizacional que actualmente presenta no está alineada a la obtención de los objetivos planeados por esta.

Resultados cualitativos.

Establecimiento de la brecha entre situación actual y situación deseada:

Área	Resultados actuales	Resultados deseados
Misión	Los empleados conocen que sí existe una misión, sin embargo no mostraron claridad en el concepto de la misma.	Los empleados deben conocer claramente el por qué y para qué existe la organización.
Visión	Los empleados denotaron que la visión de la organización es “ser los mejores”.	Los empleados deben saber que se busca el liderazgo nacional del mercado.
Estrategia del negocio	Los participantes mencionaron que la estrategia es crecer y aumentar las ventas constantemente.	Se busca que los empleados conozcan que la estrategia es la colocación de productos en el mercado.
Objetivos	Se mencionó que el objetivo principal es vender, mientras que el segundo objetivo mencionado es el crecimiento.	Se busca que los empleados conozcan que el fin es aumentar la capacidad de la empresa para incrementar sus ingresos en base a la eficiencia de la operación.

Por medio de la información recabada en las entrevistas con el personal participante se muestra que los empleados conocen los objetivos generales de la empresa, sin embargo no tienen claro la manera de lograrlo y cómo es que ellos contribuyen a que estos se alcancen. Se identificó que entre los trabajadores existe un sentido de compañerismo y camaradería intergrupal, aunque al momento de relacionarse con personal externo a la organización se muestran más individualistas e independientes en la toma de decisiones y competencia entre pares.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados de ambas mediciones puede concluirse que la cultura organizacional que actualmente caracteriza a la empresa no se encuentra alineada a los objetivos empresariales trazados por la organización, por tanto, es necesario realizar ajustes que permitan que esta alineación se consolide y actúe como una herramienta estratégica de eficiencia. Una vez identificado que para lograr los objetivos financieros planteados por la empresa es necesario que la cultura organizacional se desarrolle en la dimensión de misión, puede concluirse que es necesario implementar algunas acciones a fin de incrementar esta área.

Para lo anterior se proponen las siguientes acciones:

Plantear si los objetivos empresariales actuales son adecuados al modelo de negocio. En caso afirmativo, iniciar una campaña de comunicación de estos objetivos en todos los niveles de la organización a fin de que cada colaborador pueda conocerlos y aportar a su consecución.

En relación a los objetivos que se establecen mensualmente, hacer partícipe de los resultados alcanzados a todos los niveles por medio de reuniones o tableros de información, esto con el fin de dar continuidad a cada meta planeada y generar un sentido de identificación con el éxito o dificultad que se haya presentado para alcanzarlo.

Generar iniciativas internas y externas que destaque el impacto que crea la organización en la sociedad y su distintivo en relación a la competencia.

Abrir vías de comunicación específicas para propuestas y sugerencias de los colaboradores y clientes en relación a cómo podrían alcanzarse los objetivos empresariales.

Capacitar a los líderes para lograr establecer una conexión entre el personal y sus metas individuales con los objetivos, estrategia y misión de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Koontz, H., Wehrich, H., Cannice, M., (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial. McGraw Hill Educación. México.

Robbins, S., Decenzo, A., Coulter, M. (2013). Fundamentos de administración. Octava edición. Pearson. México.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

36, pp. 5-25. Recuperado en
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/viewFile/2166/20> 97

sobre cultura organizacional de Denison. Summa psicológica. Recuperado en
<http://digital.csic.es/bitstream/10261/104177/1/SUMMA%20Psicol%C3%B3gica.pdf>

Cantillo, E., A., Landinez, D., Serje, N., (2011). Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas. Ninth LACCEI. Colombia.

Cújar A., Ramos C., Hernández H., López J., (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. Estudios gerenciales. 29 (2013). Recuperado en www.elsevier.es/estudios_gerenciales

Denison, D., Haaland, S., Golezer, P., (2002). Corporate culture and organizational effectiveness: is their a similiar pattern around the world?. Recuperado en
<https://denisonconsulting.com/.../Advances%20in%20Global%20>

Denison, D., Mishra, A., (1995). Toward a theory of trganizational tulture and effectiveness. Organization science. No. 6 (2). Recuperado en <http://www.trustiseverything.com/wp-content/uploads/2012/07/denison-mishra-toward-a-theory-of-org-culture-and-effect-org-sci-1995.pdf>

Denison, D., Neale, W., (2000). Denison organizational culture survey. Recuperado en <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id>

Denison, D., Nieminen, L., Kotrba, L., (2004). Diagnosing organizational cultures: a conceptual and empirical review of culture. Effectiveness Surveys. Recuperado en
https://www.denisonconsulting.com/sites/default/files/documents/resources/diagnosing_organizational_cultures_manuscript_with_identifiers_2.3.2012.pdf

Merchant, L. (2005). Hacia un modelo de implementación del alineamiento estratégico: cómo transformar la misión de la empresa en comportamientos y resultados. Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Recuperado en <https://books.google.com.mx/books?id=K4ltdXIITUC&pg=PA37&lpg=PA37&dq=modelo+alineamiento+organizacional&source=bl&ots=nffqVgBKJ3&sig=NHWC8AMzkZ8acH8r0PHmX506EzM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDh8mG4u3OAhVNwWMKHU3JA0Y4FBDoAQgxMAU#v=onepage&q=modo%20alineamiento%20organizacional&f=false>.

Velasco R., Ochoa S., Jacobo C. (2013). Desempeño, Alineación y Cultura Organizacional: Modelo para una maquiladora de exportación. Técnica Administrativa. 12 (2013) Recuperado en <http://www.cyta.com.ar/ta1204/v12n4a2.htm>.

Villarreal F., Gómez J., Villarreal M. (2014). La Cultura Organizacional y las Estrategias Competitivas en la industria de celulosa, cartón y papel en México. AD-minister. 25 (2014). Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322332791005>.

Recomendación de administración de proyectos para la generación de horarios: Caso de estudio UABC FCA Tijuana.

Emma Sofía Castillejos Caballero

RESUMEN

El éxito de las organizaciones está en cumplir los objetivos en tiempo y alcance dentro de un presupuesto estimado desde su iniciación; esta es la razón por la que se realiza una recomendación orientada a la administración de proyectos para la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) Tijuana, para lograr mejorar el proceso de generación de horarios realizada cada periodo. En esta investigación se analizan factores críticos que restringen el éxito del proyecto, enfocándose en el alcance, programa y satisfacción del cliente; los resultados presentan que en cada una de las fases es necesario reforzar el control y la correcta comunicación durante el desarrollo del proyecto. Esta propuesta contempla una disciplina con un procedimiento considerando todas las fases del ciclo de vida con lineamientos orientados a optimizar procesos y recursos, los cuales cumplan con los requerimientos estimados desde su iniciación hasta su cierre exitoso que beneficie este proceso semestral.

INTRODUCCIÓN

Al paso de los años la administración de proyectos ha beneficiado considerablemente a las organizaciones en cualquier disciplina de trabajo. Este marco de trabajo orienta todos sus esfuerzos y recursos de manera organizada para lograr su cumplimiento, que da por resultado una mayor productividad en el desempeño de las tareas. Existen diferentes enfoques y tendencias, pero todas están orientadas a lograr culminar en cierres exitosos con la satisfacción de todos los colaboradores. Hoy en día las instituciones competitivas implementan en sus actividades formas de trabajo para lograr cumplir oportunamente las metas establecidas, esto se logra mediante distintos métodos de trabajo para alcanzar sus metas y objetivos, orientan todos sus esfuerzos en forma de proyectos. Esta forma de organización evolucionó aún más cuando se logró entender la importancia de la necesidad fundamental de que los colaboradores se comuniquen y colaboren entre sí al tiempo que integran su trabajo en diferentes departamentos, profesiones y, en algunos casos, industrias completas. (Microsoft 2016).

La importancia de una correcta administración de proyectos forma las bases para cumplir la misión de una organización y orientan los esfuerzos a realizar procesos de cambio con una visión estratégica, la cual crea una sinergia entre toda el área que la integra. Es una herramienta fundamental para lograr el cumplimiento de los objetivos; utilizar este modelo de trabajo beneficia considerablemente la administración de cualquier entidad ya que permite potencializar su productividad y asegura el correcto inicio, ejecución y cierre de los proyectos poniendo especial cuidado en minimizar las desviaciones en costo, tiempo y alcance esto proporciona una ventaja competitiva para asegurar el desarrollo de cualquier proyecto. (Gido & Clements 2007).

El propósito de este artículo es presentar una recomendación de administración proyectos concreta para lograr un cierre exitoso del proyecto para la generación de horarios en la FCA campus Tijuana de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC); a fin de crear un modelo estandarizado para generar una gestión adecuada para este procedimiento. El alcance consiste en ofrecer a esta Facultad una propuesta que integre TIC's como herramientas, aunado a recomendaciones exactas para mejorar los resultados en cuanto a una adecuada administración, alineado a los requerimientos funcionales necesarios para su creación.

DESARROLLO TEMÁTICO

Los antecedentes de la problemática de generación de horarios afirman que las universidades que cuentan con alto número de estudiantes, docentes y carreras se enfrentan periodo a periodo con la problemática de la generación de horarios. Una buena programación de horarios genera una serie de beneficios para los principales actores que conviven en esta institución, como eliminar topes de horarios entre cursos del mismo semestre, respetar la disponibilidad de horarios de los profesores, respetar la capacidad de los salones e incorporar condiciones deseables. (Miranda P et al. 2008).

En una investigación de Tormos, Baber & Lova en el 2002 hace referencia que las aplicaciones de proyecto de registro de horario puede ser encontradas en diversos contextos tales como en ingeniería de la construcción, desarrollo de software, investigación o desarrollo de proyectos. (Tormos et al. 2002)

La planeación consiste en una fase de selección de acción en donde se seleccionan las posibles acciones a desarrollar sobre el problema. El plan resultante o proyecto consisten en actividades que deben ser llevadas a cabo para alcanzar un objetivo predefinido. Una vez que el proyecto es

definido, una de las metas principales en la administración de proyectos es el registro de horarios del proyecto, esto es la planeación temporal de actividades. Después de esta fase es importante también la distribución de los recursos en donde se debe asegurar una correcta asignación de cada uno de ellos que permita la ejecución exitosa de las acciones planeadas; sin embargo en el proceso de planeación común, el uso de recursos y los problemas de restricciones de tiempo no son considerados. El proceso de registro de horarios es llevado a cabo bajo la observación de ciertos requerimientos, especialmente restricciones de tiempo limitadas sobre la ejecución del plan y disponibilidad de recursos que son necesarios para el desarrollo de actividades.

Para realizar esta propuesta se considera que la investigación es de tipo descriptiva, ya que busca especificar la forma como en la FCA Tijuana se administra el proyecto de generación de horarios. Esta investigación tiene como objetivo central, lograr identificar y detallar las características del evento de estudio dentro de un contexto particular; para después establecer procedimientos generales que cumplan el cierre exitoso de esta administración, donde se buscan ofrecer mejoras a esta situación con el fin de crear una recomendación estandarizada para lograr el cierre del proyecto. (Hurtado de Barrera 2010).

Para la recolección de información en la fase inicial se utilizaron instrumentos de entrevista semiestructurada, en la fase de diagnóstico se utilizó un cuestionario compuesto por 35 preguntas tipo Likert con el fin de obtener información sobre la variable objeto de estudio “Eficiencia en la administración de proyectos para la generación de horarios”; este instrumento presenta un Alpha de Cronbach del .907 dentro de la variable administración de proyectos.

En este ensayo centramos nuestra atención en la variable independiente administración de proyectos que afecta a la variable dependiente incremento de la eficiencia en la administración de proyectos para la generación de horarios. Obteniendo los siguientes resultados:

Fase 1: Iniciación: los resultados del instrumento se aprecian los resultados de la iniciación y la efectividad en la comunicación de esta fase a los involucrados.

Los resultados arrojan que durante la iniciación del proyecto un poco más de la mitad 53.33% está enterado de las características del proyecto anticipadamente pero el resto el 46.67% no conocen

las características o no por lo menos con dos semanas de antes de iniciarla. También no se conocen los detalles de autorización y los involucrados directos con el proyecto.

Fase 2: Planeación: Durante esta fase se obtuvo que el 60% considera que si se establecen los objetivos generales y específicos antes de desarrollar el proyecto, el resto considera que se realiza ocasionalmente o la mayoría de las veces.

Fase 3: Ejecución: Los resultados que evalúan y toman en cuenta los procesos para completar el trabajo final definido muestran que el 73.33% no consideran óptimo los canales de comunicación para conocer oportunamente lo que ocurre con el proyecto, ni el seguimiento de los entregables, el 86.67% afirma que las aplicaciones actuales no cumplen con los requerimientos de la gestión del proyecto ni cuentan con una herramienta de software necesarias para desarrollar la generación de horarios.

Fase 4: Seguimiento y control: El 76.33% opina que no se lleva un control ni seguimiento contra los resultados y los objetivos planteados desde inicio del proyecto.

Fase 5: Cierre: El 86.67 afirma que no hay control en el cierre del proyecto ni monitoreo y que y que se cierra pero no de la manera optima planeada.

Por lo tanto haciendo una correlación con estudios de este tipo Suarez Alfaro, Silvia en su tesis efectuada en el 2013 coincide con esos resultados de no existe una metodología estándar para la gestión de proyectos porque los colaboradores no la conocen, al igual no existe un seguimiento y el problema de documentación del proyecto también afecta el desempeño y la eficiencia de la organización en estudio que en su caso es PwC.

Es por esta razón que es necesario recomendar un procedimiento de administración de proyectos para el caso de generación de horarios en UABC FCA Tijuana.

A continuación se presentan las recomendaciones para las fases de administración del proyecto generación de horarios: Como medio de comunicación se sugiere utilizar la plataforma

BaseCamp® para que todos los colaboradores estén comunicados oportunamente de una manera centralizada sobre cada una de las fases de la administración de proyectos.

1) Iniciación: Se cargaran a esta plataforma los documentos que definen el nuevo proyecto así como la autorización del proyecto, los involucrados del proyecto en este caso Analistas, Coordinadores, Administrador, Subdirector, Equipo técnico, administrativo y todos los colaboradores que intervienen el proyecto, se especificarán los roles y responsabilidades dentro del proyecto, al igual se publicará el acuerdo general de todos los involucrados y su compromiso de formar parte del proyecto,

2) Planificación: Se define el objetivo general y los objetivos específicos de inicio al fin del proyecto, se suben los lineamientos a seguir durante el desarrollo del mismo. Se realizará la calendarización del proyecto por medio de grafica de Gantt y diagramas WBS (Work Breakdown Structure) para descomponer el proyecto en componenetes mas pequeños y facilitar su planificación, ejecución y control. De igual manera esto se publicara en el calendario de la herramienta Basecamp la cual enviará notificaciones oportunas a los involucrados.

3) Ejecución del proyecto: Se coordinan los recursos y las personas para llevar a cabo el plan, se definen los lineamientos de las adquisiciones del proyecto que en este caso serian los servicios especializados en desarrollo de software, los cuales deben estar incluidos en la plataforma de comunicación, cada entregable estará a disposición de todo el equipo del proyecto para que aporte sus comentarios y el líder del proyecto de software debe tener conocimientos tanto de administración de proyectos como desarrollo de aplicaciones que manejen múltiples variables y condiciones para que cumpla los requerimientos funcionales.

4) Monitoreo y Control: Se propone implementar esta fase desde la iniciación hasta el cierre del proyecto en base al calendario propuesto para monitorear y asegurar el cumplimiento de metas y objetivos, Se sugiere utilizar plantilla DS-3 “Planificación de la optimización”, donde se llenara la lista de verificación de cumplimiento en fechas, ámbito, alcance y satisfacción de los involucrados, también se detallara el plan de optimización donde se especifica el ¿Qué se logró?, ¿Quién(es) lo lograron?, ¿Cuándo lo lograron en tiempos?, ¿Cómo lo lograron? Y puntos de control para mejorar la calidad del proyecto, al igual se realizará un checklist para monitorear los posibles errores y mejorar oportunamente enfocado a agregar valor a esta etapa.

5) Cierre del proyecto: Se realizará un formato donde se formalice la aceptación del proyecto y se verifica el alcance cumplido por medio de la satisfacción y consentimiento de todos los involucrados.

CONCLUSIONES

En base al modelo descrito anteriormente se orienta a cumplir el objetivo de ofrecer una recomendación que permita llevar a cabo la administración de proyectos auxiliado del uso de las tecnologías de información para incrementar la eficiencia en la generación de horarios UABC Tijuana. Todo esto orientado a realizar un control, retroalimentación y ofrecer correcciones y ajustes oportunos en todas las fases para lograr que este procedimiento se realice en menor tiempo y con el mínimo de errores.

Como producto de un análisis detallado de esta problemática aunado a estas recomendaciones se orienta a establecer una metodología para realizar una administración de proyectos adecuada que resolverá el problema de generación de horarios. Se contempla crear una cultura de trabajo que sea dirigida por un grupo de personas de su inicio hasta su cierre y que controle el proyecto de horarios; Se dará a conocer una planeación y organización de recursos adecuada para este proyecto.; Se ofrece una plataforma que servirá como medio de comunicación para que todos los involucrados tengan información oportuna; se recomienda que el proyecto este encabezado por un líder que cuente con conocimientos tecnológicos y administrativos para lograr el cierre de un proyecto exitoso.

Por ultimo se espera que este modelo sea adoptado como un modelo administrativo de administración de proyectos en general el cual esta orientado a que todos culminen tanto en tiempo como alcance y satisfacción de los involucrados, clasificándolos como proyectos exitosos.

FUENTES DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Gido, J. & Clements, J.P., 2007. Administracion Exitosa de Proyectos Tercera Ed., Mexico: CENGAGE Learning.

Hurtado de Barrera, J., 2010. El proyecto de investigaci
., Caracas, Venezuela: Quiron Editores.

Microsoft, 2016. Historia breve de la administración de proyectos. Available at:
<https://support.office.com/es-es/article/Historia-breve-de-la-administraci%C3%B3n-de-proyectos-a2e0b717-094b-4d1e-878a-fcd0978891cd> [Accessed August 30, 2016].

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Miranda P., J., Rey, P. a & Hernández, R., 2008. Programación de Horarios de Clases y Asignación de Salas para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Diego Portales Mediante un Enfoque de Programación Entera. Control, pp.121–141.

Tormos, P., Barber, F. & Lova, A., 2002. An integration model for planning and scheduling problems with Planning vs . Scheduling . Why to Integrate? , 2002, pp.354–358.

Retrospectiva y Perspectiva del TLCAN.

*Librado Arellano Conde
Héctor Manuel Cappello García*

RESUMEN

Tema: "Retrospectiva y Perspectiva del TLCAN", que aborda la siguiente problemática: Los beneficios para la economía de las regiones productivas de México, para las empresas, para los empresarios, para los trabajadores y para los ciudadanos derivados del TLCAN, problemática que está en debate en los sectores gubernamentales, productivos y sociales de dichas regiones, por lo tanto esta investigación está justificada; 1. Objetivo general: Describir y analizar el impacto positivo en la economía de las zonas productivas de nuestro país, por la puesta en marcha del TLCAN, y los objetivos específicos son: a) Describir y analizar la cantidad de exportaciones en Mdd en el período 1994-2004 y b) Describir y analizar el impacto que tienen las exportaciones en la generación de empleos, la problemática se planteó de la siguiente manera ¿Qué relación lineal existe, entre las exportaciones en Mdd de las regiones productivas de México hacia los países de Norte América, con el número de empleos generados por el TLCAN? ¿Cuál es el coeficiente de correlación de Pearson, como indicador o medida de la fuerza con la que dos variables X (Exportaciones) e Y (Número de empleos) se encuentran linealmente relacionadas? Como metodología de investigación es la Cualitativa para descubrir y entender el fenómeno y con corte Cuantitativo para medir y conocer el fenómeno, Técnica de Regresión lineal simple y el Método de mínimos cuadrados.

Con los datos de exportaciones y de número de empleos generados en el período de 1994-2004 se diseño el Modelo Matemático Probabilístico de Regresión Simple $\hat{y} = 1595.42 + 6.12X + \varepsilon$, también llamada Recta de Mejor Ajuste o Recta de Regresión Lineal Simple que relaciona las Exportaciones en Mdd (X) con el Número de Empleos (Y) arrojados por la estadística descriptiva del TLCAN; la medida o indicador de la fuerza con la que dichas variables X e Y se encuentran linealmente relacionadas fue calculada, a dicha medida también se le llama Coeficiente de Correlación de PEARSON y que se denota con la letra $r = 0.8087$, que como corolario de lo antes expuesto fue deducido en Retrospectiva que en el período de 1983-1993 antes de firmar el TLCAN las exportaciones en Mdd fueron mucho menores, y en consecuencia el número de empleos

también fueron mucho menor; y en Perspectiva en el período 2014-2024 las exportaciones suben considerablemente y como hay correlación permanece el número de empleos en aumento.

Entonces fueron contestados las dos preguntas de investigación o planteamientos del problema ¿Qué relación lineal existe, entre las exportaciones en Mdd de las regiones productivas de México hacia los países de Norte América con el número de empleos generados por el TLCAN? ¿Cuál es el coeficiente de correlación de Pearson, como indicador o medida de la fuerza con la que dos variables X (Exportaciones) e Y (Número de empleos) se encuentran linealmente relacionadas?

PALABRAS CLAVE: Modelo, análisis, describir, regresión, exportaciones, empleo, relación.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este artículo obedece a las siguientes componentes Título, Nombre y Afiliación de los Autores, Resumen, Introducción de la Ponencia, Cuerpo Principal: Introducción, Planteamiento, Desarrollo, Conclusiones y Literatura Citada; Comentarios Finales (Conclusiones y Resumen de decisiones).

Sustentación del Objeto de Estudio

El objeto de estudio en este artículo fue el Tratado de Libre Comercio de América del Norte que se abordó de las dos formas la teórica y la empírica. Se vio en forma teórica para que este artículo no se convierta en una recolección anárquica de datos, y en forma empírica para que no se convierta en una lucubración estéril sin el alimento de los datos de la experiencia empírica. La relación Sujeto-Objeto se dio en cuatro momentos: la curiosidad para abordar al objeto de estudio que es el TLCAN (NAFTA). El segundo momento fue la observación en la revisión bibliográfica (©). La abstracción como tercer momento de dicha relación Sujeto-Objeto donde se inicia el diálogo en voz alta con el objeto de estudio de donde surgió el planteamiento del problema en forma de interrogantes o hipótesis de trabajo: ¿Cómo se ha beneficiado la economía de las regiones productivas de México con el TLCAN?, ¿Cómo se han beneficiado las empresas de las regiones productivas de México con el TLCAN?, ¿Cómo se han beneficiado los obreros de las zonas productivas de México con el TLCAN?, ¿Qué relación lineal existe, entre las exportaciones en Mdd de las regiones productivas de México hacia los países de Norte América con el número de empleos generados por el TLCAN? ¿Cuál es el coeficiente de correlación de Pearson, como indicador o medida de la fuerza con la que dos variables X (Exportaciones) e Y (Número de empleos) se encuentran linealmente relacionadas? Y el cuarto momento artesanal fue la comprobación con esta investigación descriptiva. Respecto al Objeto de Estudio los autores¹ (On

line) lo definen como un acuerdo comercial celebrado entre los países de América del Norte. Canadá – Estados Unidos – México o es un acuerdo regional entre los gobiernos de Canadá, Estados Unidos y de México para crear una zona de libre comercio. Mendenhall y Reinmuth² dicen que un problema de estimación que es particularmente importante en casi cualquier campo de estudio es el de pronosticar o predecir el valor de una variable de algún proceso, a partir de los valores conocidos de otras variables que estén relacionadas.

RETROSPECTIVA

La integración entre Estados Unidos y Canadá, empieza a materializarse en el año de 1965 (hace 49 años) con la firma del pacto automotriz entre ambos países. Por su parte, entre México y Estados Unidos esa integración comenzó a materializarse también de una manera más clara en 1965 cuando se establece el Programa de Maquiladoras en el norte de México, que logra promover una integración muy importante entre esos dos países. Pero, no es, sino hasta el año de 1990 (25 años después) que los presidentes de México y de Estados Unidos deciden iniciar la negociación de un acuerdo comprensivo de libre comercio y en el mes de Septiembre de 1990, el presidente de Canadá comunica su interés de participar en las discusiones para celebrar el tratado. El 11 de Junio de 1990 Carlos Salinas de Gortari, presidente de México, y George Walker Bush, presidente de Estados Unidos acordaron las negociaciones sobre el acuerdo de libre comercio entre los dos países. Más tarde, Canadá se incorporó a las negociaciones, iniciándose de esta forma los trabajos trilaterales con el objetivo de crear “Una zona de libre comercio en América del Norte, por lo que en el año de 1991 los presidentes de los tres países anuncian su decisión de negociar el TLCAN (NAFTA), y en Junio de 1992 se da la primer reunión ministerial de negociaciones, dichas negociaciones, concluyeron el 11 de Agosto de 1992 por los jefes de gobierno de los tres países.

Una vez concluidas las negociaciones, los textos fueron revisados por parte de los ministerios de comercio, Jaime Serra Puche, Michael Wilson y por la embajadora Carla Hills. El momento de la firma marca el inicio de un complejo proceso que va desde la autorización del ejecutivo estadounidense para firmar el tratado, hasta el sometimiento a la aprobación del senado mexicano, del congreso de Estados Unidos y de la cámara de los comunes de Canadá.

¿Qué firmaron? Firmaron el tratado de libre comercio de América del Norte (TLCAN). ¿Cuándo fue firmado el TLCAN? (On line)³ el 17 de Diciembre de 1992 y el 1 de Enero de 1994 entró en vigor, ¿Dónde lo firmaron? En reuniones trilaterales entre los tres países, en el senado mexicano y en los congresos de la unión de los tres países.

PLANTEAMIENTO

¿Qué relación lineal existe, entre las exportaciones en Mdd de las regiones productivas de México hacia los países de Norte América con el número de empleos generados por el TLCAN? ¿Cuál es el coeficiente de correlación de Pearson, como indicador o medida de la fuerza con la que dos variables X (Exportaciones) e Y (Número de empleos) se encuentran linealmente relacionadas?

OBJETIVO GENERAL

Describir y analizar el impacto positivo en la economía de las zonas productivas de nuestro país, por la puesta en marcha del TLCAN, y los objetivos específicos son: a) Describir y analizar la cantidad de exportaciones en Mdd en el período 1994-2004 y b) Describir y analizar el impacto que tienen las exportaciones en la generación de empleos, la problemática se planteó de la siguiente manera.

ANTECEDENTES DEL TLCAN

Actualmente el tamaño de la economía del TLCAN alcanza una producción combinada de 17 Bdd hasta el 2014, la zona de libre comercio que abarca el TLCAN es de 444.1 millones de personas, de las cuales 33.3 millones son de Canadá que consumen exportaciones de México, 304.1 millones de Estados Unidos que también consumen exportaciones de México, solo falta describir, analizar y saber cómo repercuten dichas exportaciones en el número de empleos en nuestro país que es el hilo conductor de este artículo científico y 106.7 millones de México, los idiomas que se hablan en la zona del TLCAN son: Francés, Inglés y Español, uno de cada 5 empleos (20 %) está vinculado al comercio internacional, la prosperidad de Canadá se cimienta en su apertura al comercio y a las inversiones internacionales; ¿Sabías que? Dentro de este debate se afirma (On line)⁴ “El TLCAN es un acuerdo innovador de apertura de mercados que, a su entrada en vigor en 1994, preparó el camino para la creación de empleos mejor remunerados relacionados con las exportaciones y para el impulso de un crecimiento económico sólido en toda América del Norte”, aquí hay un hallazgo bibliográfico, porque estos autores (On line)⁵ plantean la teoría o hipótesis ¡El TLCAN preparó el camino para la creación de empleos mejor remunerados relacionados con las exportaciones....! que en este caso coincide con las preguntas de investigación de este artículo científico, por lo cual se acaba de encontrar otro hilo conductor para contestar dichas preguntas y probar esta hipótesis, describiendo, analizando y midiendo la relación que hay entre las exportaciones (X) y los empleos (Y) generados que es lo que se pretende investigar en este artículo científico, como tal la asociación regional de América del Norte, es sin duda, una ventaja competitiva para Canadá, que está utilizando esta plataforma regional como un

medio para que las empresas canadienses aprovechen oportunidades comerciales en todo el mundo.

Estados Unidos, es la economía más grande y diversificada del mundo, ellos tienen una economía de mercado cuyas empresas son líderes mundiales en los sectores de manufactura y alta tecnología, especialmente en computadoras, equipo médico y aeroespacial, en servicios como telecomunicaciones y servicios financieros, y en agricultura, pero aunque ellos tengan todo eso, comoquiera necesitan de nuestras exportaciones para generar empleos para nosotros los mexicanos.

En México, esta liberación comercial ha transformado y modernizado la vibrante economía mexicana, fomentando con éxito el comercio y los flujos de inversión (Z) otra variable que muy importante, que muy bien puede estar relacionada con el número de empleos (Y), que por esta ocasión no está dentro del alcance de este artículo. En sólo unos años, las exportaciones (X) de México se han diversificado y han pasado de exportar principalmente petróleo hacia una mayor variedad de productos manufacturados, convirtiendo a México en uno de los mayores exportadores del mundo. El TLCAN le dio a Mabe la posibilidad de unir fuerzas con otras compañías líderes de América del Norte, con el fin de proveer productos e intercambiar conocimientos técnicos. (On line)⁶ Mabe realiza operaciones comerciales valuadas de aproximadamente 2 mil millones de dólares en productos terminados y componentes, haciendo de la región un competidor más fuerte a nivel mundial.

DESARROLLO

METODOLOGÍA

Ciencia abordada: La Administrativa; Forma de investigación: La Aplicada; Metodología de la Investigación: Cualitativa; Tipo de Investigación: Descriptiva; Línea de Investigación: Comercio Internacional; Diseño de Investigación: No Experimental; Método o Enfoque: Cualitativo-observacional. “La investigación observacional” consiste en registrar el comportamiento en el entorno habitual del sujeto. Características: a) definición precisa de las condiciones de observación, b) sistematización y objetividad y, c) rigor en el procedimiento de registro del comportamiento.

EL MÉTODO OBSERVACIONAL

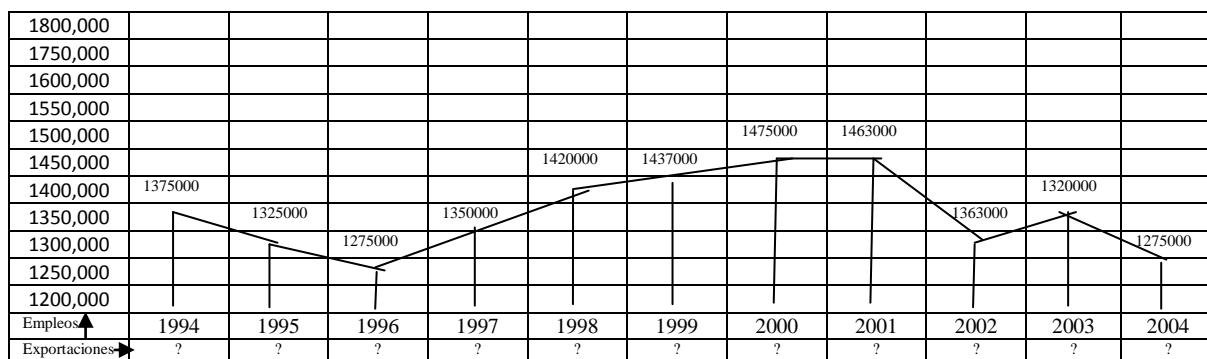
Revisión de literatura, estadísticas del TLCAN, búsqueda de datos empíricos, graficar los datos de exportaciones y de empleos, diseño de la tabla de mínimos cuadrados, diseño del modelo matemático determinístico, diseño del modelo matemático probabilístico, cálculo de los

parámetros para el modelo pronóstico, cálculo de los parámetros para el modelo de la recta de mejor ajuste o recta de regresión y cálculo del coeficiente de correlación de Pearson (r).

RECOPILACIÓN DE DATOS

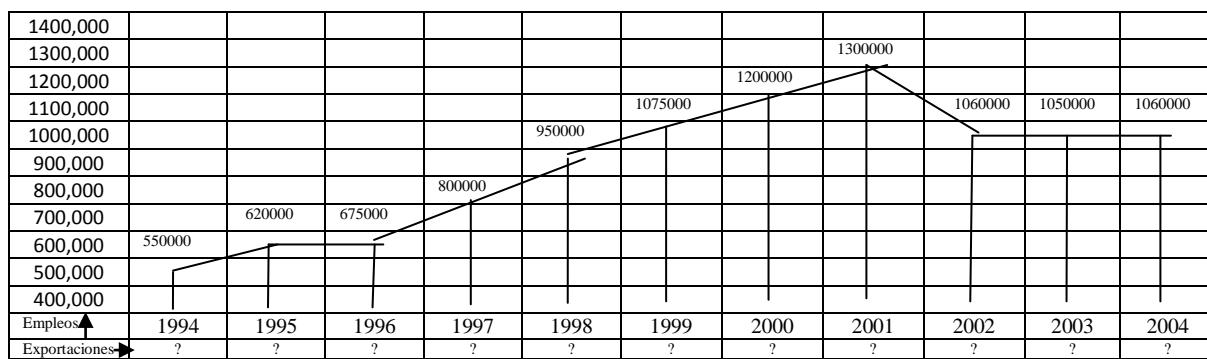
Estadística del TLCAN. Se recopiló la estadística generada por el TLCAN antes, durante y después del TLCAN: Sandra Polaski⁷ «En Tabla 1 tiene varios datos, por ejemplo el número de empleos generados por las empresas no maquiladoras», en Tabla 2 tiene varios datos por ejemplo el número de empleos que generan las maquiladoras de México en el periodo de 1994-2004, en cuanto a exportaciones, se observa que el que tiene más datos es el cuadro 1 (On line)⁸.

Tabla 1. Total de empleos al año, Empresas manufactureras no maquiladoras en México.



Fuente: Sandra Polaski, pag. 38.

Tabla 2. Total de empleos al año, Empresas maquiladoras en México, Instituto nacional de estadística, geografía e informática (INEGI), STPS, encuesta industrial mensual (EIM).



Fuente: Ibídem.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Tabla 3. Tabla de Mínimos Cuadrados.

Años (n)	Exportaciones (X) en Mdd(1000)	Empleos(Y) en Millones(1000)	X ²	(X)(Y)	Y ²
1994	53.13	1925	2822.80	102,275.25	3705,625
1995	68.26	1945	4660.79	132,765.70	3783,025
1996	82.75	1950	6847.56	161,362.50	3802,500
1997	96.34	2150	9281.40	207,131.00	4622,500
1998	104.45	2370	10,909.80	247,546.50	5616,900
1999	123.02	2512	15,133.92	309,026.24	6310,144
2000	151.04	2675	22,813.08	404,032.00	7155,625
2001	143.30	2763	20,539.90	396,103.68	7634,169
2002	145.06	2423	21,275.14	353,418.78	5870,929
2003	149.63	2370	22,389.14	354,623.10	5616,900
2004	167.88	2335	28,183.70	391,999.80	5452,225
n= 11	$\Sigma x=1,285.72$	$\Sigma y=25,418$	$\Sigma X^2=164868.04$	$\Sigma xy=3060284.47$	$\Sigma Y^2=59570542$

Fuente: Hecha por el autor de este artículo, apoyado en cuadro 1.

**Cuadro 1. El comercio de México por bloques comerciales,
1993-2005 (millones de dólares)**

Año	EXPORTACIONES			IMPORTACIONES		
	Total	% TLCAN	% Unión Europea	Total	% TLCAN	% Unión Europea
1993	51,832	85.70	5.39	65,367	71.09	12.05
1994	60,817	87.36	4.62	79,346	71.09	11.49
1995	79,541	85.82	4.24	72,453	76.19	9.37
1996	96,004	86.19	3.72	89,469	77.43	8.72
1997	110,237	87.39	3.69	109,808	76.47	9.14
1998	117,460	88.92	3.42	125,373	76.21	9.45
1999	136,391	90.02	3.92	141,975	76.22	9.11
2000	166,455	90.74	3.45	174,458	75.41	8.63
2001	158,443	90.48	3.40	168,396	70.07	9.91
2002	160,763	90.73	3.28	168,679	65.83	10.05
2003	165,355	90.49	3.42	170,958	64.23	10.82
2004	189,200	88.73	3.47	197,303	58.27	11.06
2005	136,689	88.55	7.17	221,414	56.26	11.63
2006	122,795	87.49	5.05	122,159	55.31	11.33

Fuente: elaboración propia con datos de www.economia-snci-gob.mx/sphp_pages/estadisticas/cuad_resumen/expmx_e.htm

Todos los datos al calce de Tabla 3 se sustituyen en la “Ecuaciones de mínimos cuadrados” método que está dentro del “Modelo matemático probabilístico de regresión simple”:

$$SCx = \sum x^2 - (\sum x)^2/n = 164868.04 - (12285.72)^2/11 = 164868.04 - 1653075.92/11 = 164868.04 - 150279.63 = \mathbf{14588.41}$$

$$S_{Cxy} = \sum xy - (\sum x)(\sum y)/n \quad \dots \quad (2)$$

$$\text{SC}xy = \sum xy - (\sum x)(\sum y)/n = 3060284.47 - (1285.72)(25418)/11 = 3060284.47 - 2970948.27 = 89,336.2$$

$$\bar{y} = \sum y/n \dots \quad (3)$$

$$\bar{y} = \sum y/n = 25,418/11 = 310.73$$

$$\bar{x} = \sum x/n. \quad (4)$$

$$\bar{x} = \sum x/n = 1,285.72/11 = 116.88$$

$$\beta'_1 = SC_{xy}/SC_x \dots \quad (5)$$

$$\beta'_1 = SC_{xy}/SC_x = 89336.20/14588.41 = 6.12$$

$$\beta'_0 = \mathbf{y}^- - \beta'_1 \mathbf{x} \dots \quad (6)$$

$$\beta_0 = y - \beta_1 x = 310.73 - (6.12)(116.88) = 2310.73 - 715.31 = 1595.42$$

Construcción del modelo matemático determinístico, $Y = \beta_0 + \beta_1 x$
(7)

Sustitución de los parámetros anteriormente calculados, para la construcción del modelo matemático probabilístico o modelo pronóstico:

$$Y' = \beta'_0 + \beta'_1 x + \varepsilon, Y' = 1595.41 + 6.12x + \varepsilon \quad \dots \dots \dots \quad (9)$$

Cálculo del error estándar (ϵ) para muestras pequeñas ($n=11$)

$$\text{SCy} = \sum y^2 - (\sum y)^2/n = 59570542 - (25418)^2/11 = 59570542 - 646074724/11 = 59570542 - 58734065.82 = \mathbf{836476.2}$$

$$SCE = SCy - \beta'_1 SCxy \dots \quad (11)$$

$$SCE = SCy - \beta'_1 SCxy = 836476.2 - (6.12)(89336.2) = 836476.2 - 546737.5 = 289738.7$$

$$S^2 \rightarrow \sigma^2$$

$$S^2 = SCE/n-2 g.l = 289738.7/11-2 = 289738.7/9 = 32193.2$$

$$\therefore s = \varepsilon = \sqrt{32193.2} = 179.42$$

Por lo tanto el modelo pronóstico o recta de mejor ajuste (recta de regresión) para pronosticar empleos (Y) en función de las exportaciones (X) que nos arroja el TLCAN es:

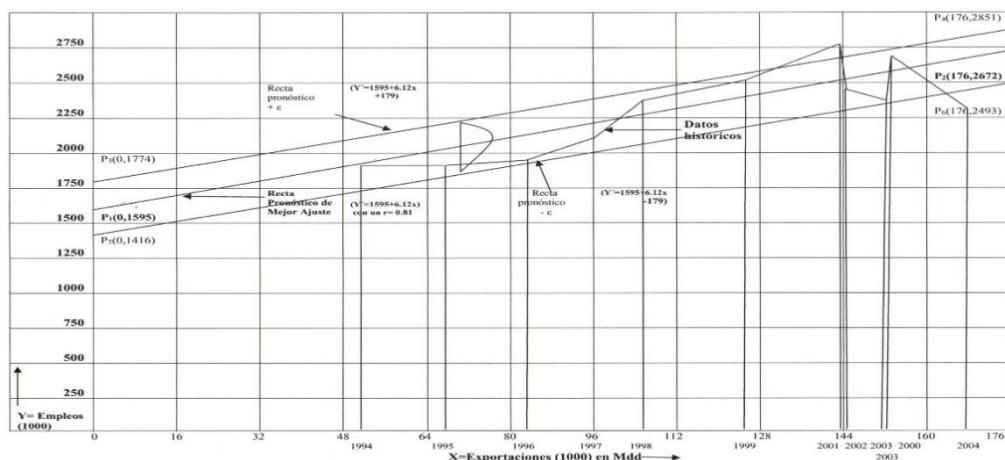
$$Y' = 1595.41 + 6.12x + \varepsilon = 1595.41 + 6.12x + 179.42 \quad \therefore Y' = 1774.84 + 6.12 X \dots \quad (12)$$

Por último se calcula el coeficiente de correlación de Pearson, este es una medida o indicador de la fuerza con la que dos variables x = Exportaciones e y = Número de empleos están muy relacionadas:

$$(13) r = SCxy / \sqrt{(SCx)(SCy)} = 89336.2 / \sqrt{(14588.41)(836476.2)} = 89336.2 / 110466.55 = 0.8087 \quad .(13)$$

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Gráfica 1. Recta de mejor ajuste.



Fuente: Hecha por el autor de este artículo.

Significación del Coeficiente de Correlación r . Una vez calculado el Coeficiente de Correlación $r = 0.8087$: “Nos interesa determinar si este valor obtenido de r muestra que las variables X (Exportaciones) e Y (Número de empleos) están relacionadas realmente o tan solo presentan dicha relación como consecuencia del Azar”.

Un Coeficiente de Correlación se dice que es significativo si se puede afirmar, con una cierta probabilidad, que es diferente de cero ($r_{xy} \neq 0$). Más estrictamente, en términos estadísticos, preguntarse por la “Significación de cierto Coeficiente de Correlación ($r_{xy} = 0.8087$) no es otra cosa que “Preguntarse por la probabilidad de que tal coeficiente de correlación procede de una población cuyo valor sea de cero ($\rho=0$)”.

Entonces probemos lo anterior con dos Hipótesis posibles, para cuando

$$R_m \longrightarrow \rho_p:$$

a) **Hipótesis nula;** si $H_0: \rho = 0$, se rechaza, si $T_e \geq t_t(0.05, N-2 \text{ g.l.})$, $4.13 > 2.26$

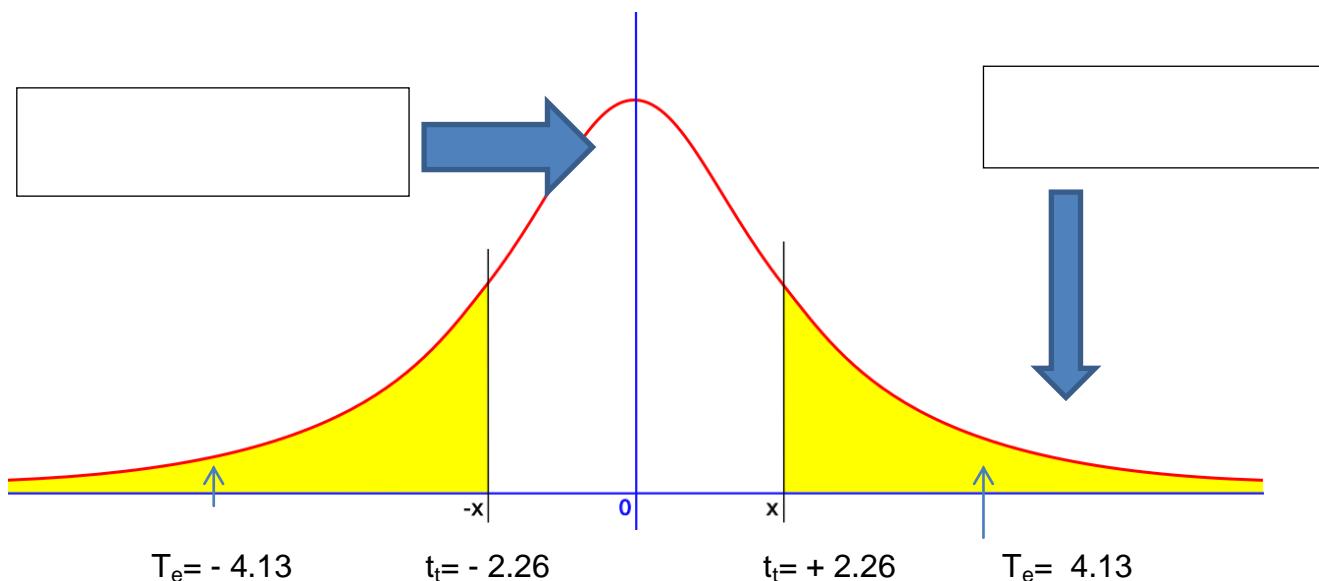
o $-T_e \leq -t_t$ o $-4.13 \leq -2.26$ porque caen dentro del ÁREA DE RECHAZO

b) **Hipótesis alternativa;** si $H_0: \rho \neq 0$, se acepta, cuando $T_e \leq t_t(0.05, N-2 \text{ g.l.})$, por ejemplo $2 \leq 2.26$ ó $-T_e \geq -t_t$ o $-2 \geq -2.26$ caerían dentro del ÁREA DE ACEPTACIÓN (v. Figura1).

$$\text{Calculemos } S_r = \sqrt{1-r^2/N-2} = \sqrt{1-0.8087^2 / 11-2} = \sqrt{0.346/9} = \sqrt{0.03844} = 0.196$$

$$T_e = r_m - 0/S_r = 0.8087/0.196 = 4.13 \text{ Vs. } t_t(0.05, 9 \text{ g.l.}) = 2.26$$

Figura 1. Distribución “t de Student”



Con lo anterior, se puede confirmar que “Por cada UNIDAD ($1 \times 1000 = 1000$ Mdd) que aumentan las Exportaciones (X), la Generación de Empleos (Y) aumenta a razón de 6.12 empleos ($\beta'_1 = 6.12 \times 1000 = 6120$ empleos)”

Comprobación: $6.12 \times \text{Unidad} = 6.12 \text{ empleos} \times 176 \text{ Unidades} = 1,077.12(1000) = 1,077,120 + \beta'_0 = 1,077,120 + 1595(1000) = 2,672,120$ empleos generados en el año 2004 (v. Gráfica 1)

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES SOBRE EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema de la medición de los beneficios del TLCAN se controla por medio de la Técnica de pronósticos que nos arrojan la medida de correlación que tuvieron las Variables exportaciones (X) y el Número de empleos logrados, que este caso dicha medida fue de un $r = 0.8087$ como factor o coeficiente de correlación de Pearson, quedando contestadas las preguntas del planteamiento del problema: ¿Qué relación lineal existe, entre las exportaciones en Mdd de las regiones productivas de México hacia los países de Norte América, con el número de empleos generados por el TLCAN? ¿Cuál es el coeficiente de correlación de Pearson, como indicador o medida de la fuerza con la que dos variables X (Exportaciones) e Y (Número de empleos) se encuentran linealmente relacionadas?

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Con la respuesta a estas preguntas de investigación del presente artículo, el TLCAN nos da confianza como medida de eficiencia económica para las regiones productivas de nuestro país.

IMPLICACIONES

Esto implica, que los sectores productivos generen estadísticas del TLCAN, para medir las perspectivas económicas con pronóstico a mediano y largo plazo.

IMPLICACIONES DE LA TEORÍA

Este artículo implica darle uso a la teoría de la Técnica probabilística de Regresión simple, ya que es muy buena para el cálculo de las actividades futuras de las empresas y da confianza como por ejemplo de lo bueno que es el TLCAN, con retrospectiva y perspectiva.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

¹ <http://www.monografias.com/trabajos12/na>

² Mendenhall, W., Reinmuth, J.E. (1981). *Estadística para la Administración y Economía* (3er. ed.).

Massachusetts:

Duxbury Press, North Scituate, pp. 707.

³ http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre_135646/

⁴ http://www.tlcanhoy.org/facts/default_es.asp

⁵ <http://www.mabe.com>

⁶ www.mabe.com.mx,

⁷ Polaski, S., "Perspectivas sobre el futuro del TLCAN"(On line)

<http://books.google.com.mx/books?id=Rd67Ad>, pag. 38.⁸ Ibídem

Sociedad Por Acciones Simplificada: ¿Fiscalmente Conveniente?

Chávez Macías Adriana Guadalupe
Díaz Díaz Guadalupe
Flores Fuentes Andrea Carolina

RESUMEN

En la búsqueda de promover la realización de negocios formales, fue modificada la Ley General de Sociedades Mercantiles en Marzo de este año para incorporar una nueva forma de constitución, la Sociedad por Acciones Simplificada, la cual entró en vigor recientemente, en la cual se destaca la posibilidad de conformarse únicamente por una persona física a diferencia del resto de las sociedades mercantiles en las que se requiere mínimo de dos socios o accionistas, por lo que el presente trabajo tiene como objetivo el determinar la conveniencia de esta forma de constitución desde el punto de vista fiscal, comparada con la tributación de una persona física con actividad empresarial, tomando como parámetro el monto del Impuesto Sobre la Renta a pagar de una y otra, así como el cumplimiento de obligaciones adicionales; para tal efecto se realizó la revisión y análisis de disposiciones legales y fiscales vigentes, así como diversos artículos referentes al tema que apoyaron la obtención de los resultados y conclusiones; es importante comentar a su vez, que al tratarse de una disposición reciente, aun surgen muchas dudas en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, por tal motivo dentro del proyecto de reforma fiscal pendiente de aprobar por el Congreso Mexicano, se contemplan disposiciones especiales para este tipo de sociedad, por lo que será base para futuras investigaciones.

Palabras clave: Sociedad simplificada, tributación personas físicas.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de promover la formalidad de las microempresas dado el gran impacto que estas representan en la economía nacional, el gobierno de nuestro país ha buscado la forma de regular a través de un esquema más sencillo a este tipo de empresas y a su vez la creación de nuevos negocios con programas de apoyo y disposiciones tendientes a la reducción de requisitos y trámites para lograrlo.

Por tal motivo, en este año se reforma la Ley General de Sociedades Mercantiles particularmente su artículo primero, en el cual se incorpora un nuevo tipo de sociedad, la Sociedad por Acciones Simplificada, la cual puede ser constituida por uno o más accionistas personas físicas exclusivamente y sus ingresos no deben ser mayores a cinco millones de pesos, es decir, dirigida hacia las microempresas; así como también la posibilidad de registrarse formalmente a través de una plataforma virtual, sin necesidad de los servicios de un notario público, lo que representa una disminución en su costo de constitución y en el tiempo que conlleva la misma.

Sin duda, la Sociedad por Acciones Simplificada ofrece una nueva opción para la realización de nuevos negocios formales, pero es importante considerar la carga fiscal que este nuevo tipo de sociedad generaría, aspecto que no necesariamente sea simplificado.

Por lo anterior, la presente investigación es de tipo cualitativo y se centra en el estudio de las características de la nueva sociedad mercantil considerando el supuesto que sea constituida por un solo accionista, así como, las obligaciones fiscales que le serían aplicables comparando las opciones de tributar como persona física o como persona moral, para lo cual se realizó el análisis de las disposiciones legales y fiscales vigentes que le son aplicables.

MARCO TEÓRICO

Sociedad por Acciones Simplificada

El 14 de marzo del presente año fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la reforma a la Ley General de Sociedades Mercantiles en la cual se incorpora la fracción séptima al artículo primero, naciendo así la Sociedad por Acciones Simplificada, así como también el capítulo XIV que contiene las disposiciones que regulan dicha sociedad, entre las cuales destacan las siguientes:

Se integrarán solo por personas físicas, y podrán ser socios o accionistas en otras sociedades sin ejercer control o administración en ellas.

Sus ingresos serán de hasta 5 millones de pesos, si se rebasa dicho monto tendrá que cambiar el tipo de sociedad por alguna de las otras opciones del artículo primero.

La denominación será libre e irá seguida de las palabras “Sociedad por Acciones Simplificada o de la abreviatura “S.A.S.”

Podrán ser de capital variable.

Los requisitos de constitución son: - Uno o más accionistas, - Externen su consentimiento de constitución a través de un sistema electrónico de constitución, - Autorización para el uso de la denominación por parte de la Secretaría de Economía y –Que todos cuenten con el certificado de firma electrónica.

El procedimiento de constitución será: -Se asignará un folio por cada constitución, la cual se hará a través del sistema electrónico creado para ese fin, -Los accionistas elegirán los estatutos sociales, - Se generará un contrato social con firmas electrónicas, se obtendrá boleta de inscripción en el Registro Público de Comercio, los cuales probarán la existencia de la sociedad, - La utilización de fedatarios públicos es opcional.

El órgano supremo de la sociedad será la Asamblea de accionistas integrada por la totalidad de los mismos o el accionista en caso de ser constituido solo por uno.

Se publicará anualmente un informe de la situación financiera de la sociedad a través del sistema electrónico, en caso de no hacerlo durante dos ejercicios consecutivos será causa de disolución.

Entrada en vigor el 15 de septiembre del presente año.

Como se puede apreciar se establece la posibilidad de constituir una Sociedad por Acciones Simplificada con un solo accionista, supuesto del objeto del presente trabajo, así como el enfoque hacia las microempresas considerando el monto máximo de ingresos de 5 millones de pesos.

Ahora bien, una vez que se autoriza su constitución, surgen obligaciones, entre otras, las fiscales, por lo que se analizan las opciones de tributación del supuesto mencionado anteriormente.

Régimen Fiscal

Al tratarse de una persona moral, incluso si está constituida por un solo accionista, el régimen de tributación que el corresponde es el de las personas morales contenido en el Título II de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, lo que generaría entre otras las siguientes obligaciones de acuerdo con artículo 76 capítulo IX de la misma ley:

- I. Pagos mensuales a cuenta del impuesto anual.

- II. Presentación de declaración del ejercicio a más tardar el 31 de marzo del ejercicio siguiente considerando una tasa del 30% del impuesto.
- III. Llevar contabilidad de conformidad con el Código Fiscal de la Federación
- IV. Expedir comprobantes fiscales por las operaciones que realice.
- V. Formular estado de posición financiera y levantar inventario físico de existencias a la fecha que termine el ejercicio fiscal.

Sin embargo, si la persona física decidiera no constituir la sociedad y tributar como persona física, cuenta con dos opciones: como Persona Física con Actividad Empresarial y Profesional o en el Régimen de Incorporación Fiscal, contenidos en el capítulo II sección I y II respectivamente de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Como Persona Física con Actividad Empresarial y Profesional, sus obligaciones serían prácticamente las mismas que las de una persona moral, solo que dependiendo el monto de su utilidad, la tasa se incrementaría hasta un 35% de impuesto, con la ventaja que no tiene límite en la obtención de los ingresos.

Por otro lado, en caso de que sus ingresos no rebasaran los 2 millones de pesos anuales, la otra alternativa de tributación como persona física es el Régimen de Incorporación Fiscal, el cual otorga la exención del 100% del impuesto correspondiente al primer ejercicio fiscal, y sucesivamente la tasa va disminuyendo año con año hasta el décimo ejercicio en el que se termina el periodo de exención; así como la presentación bimestral de sus declaraciones definitivas ya que no existe la obligación de presentar declaración anual, la contabilidad es simplificada y se podrán expedir comprobantes fiscales individuales así como globales hasta de forma bimestral.

Considerando lo anterior, la Sociedad por Acciones Simplificada, si bien representa una opción más para la realización de las actividades económicas de manera formal, si es conveniente realizar un análisis de forma personalizada para cada situación específica, ya que si se toma la decisión de constituirse a través de dicha sociedad, el régimen aplicable es el de las personas morales, y podría ocasionarles altos costos administrativos para dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales.

De fecha reciente y considerando esta situación, es presentada la propuesta de modificaciones fiscales para 2017, en la cual se incluye como estímulo fiscal un tratamiento alternativo y opcional, para aquellas personas morales cuyos ingresos no rebasen los 5 millones de pesos, sin hacer mención que se dirija exclusivamente a las Sociedades por Acciones Simplificadas, por lo tanto es cuestión de esperar si es aprobada dicha situación que complementaría la simplificación administrativa de manera integral.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo cualitativo y se centra en el estudio de las características de la Sociedad por Acciones Simplificada, considerando el supuesto que sea constituida por un solo accionista, así como, las obligaciones fiscales que le serían aplicables comparando las opciones de tributar como persona física o como persona moral, para lo cual se realizó el análisis de las disposiciones legales y fiscales vigentes que le son aplicables.

RESULTADO

Una vez analizadas las opciones de tributación de la Sociedad por Acciones Simplificada constituida por un solo accionista, siendo éstas: el Régimen de las Personas Morales, como Persona Física con Actividad Empresarial y Profesional y el Régimen de Incorporación Fiscal, las dos primeras opciones son muy similares con la principal diferencia en el supuesto, que tributara como persona física no tendría límite máximo en el monto de sus ingresos, así como la posibilidad de tributar en base a su flujo de efectivo, disposición que como persona moral no le sería aplicable, sin embargo en cuestión administrativa para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales requiere de apoyo para dar cumplimiento a la determinación y pago tanto de los pagos provisionales como el anual, así como del cumplimiento en materia de contabilidad, comprobantes fiscales, entre otros.

En el caso que los ingresos anuales estimados no rebasaran de 2 millones de pesos, y como se menciona en párrafos anteriores, decidiera tributar como persona física, tiene la opción de cumplir con sus obligaciones fiscales dentro del Régimen de Incorporación Fiscal, el cual va enfocado a las microempresas, por lo que limita los ingresos, pero a su vez ofrece la exención gradual por ejercicio del impuesto durante los primeros diez años, contabilidad simplificada, declaraciones definitivas presentadas de forma bimestral, no están obligadas a la presentación de un impuesto del ejercicio y pueden emitir comprobantes fiscales por sus operaciones.

Como se menciona anteriormente, es primordial la realización de un análisis específico a cada caso, que le permita a la persona física, seleccionar en primer lugar su forma de constitución, si será a través de la Sociedad por Acciones Simplificada o como persona física con actividad empresarial, o incluso dentro del Régimen de Incorporación Fiscal, siempre buscando el cumplimiento de las obligaciones fiscales dentro de un marco totalmente legal.

CONCLUSIONES

Derivado del análisis de las disposiciones legales y fiscales relacionadas con la Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), se puede concluir que en los casos en que esta sea integrada por una persona física únicamente, fiscalmente no representa la mejor opción, dado que su régimen de tributación sería como persona moral, lo que representa una carga administrativa considerable, así como la acumulación de sus ingresos sin importar el cobro de los mismos, a diferencia de las personas físicas que acumulan únicamente los ingresos cobrados.

Relacionado con lo anterior, es recomendable para aquellas personas físicas cuyos ingresos no rebasen los 2 millones de pesos, tomar en cuenta el Régimen de Incorporación Fiscal, como una opción de tributación, ya que son muchos los beneficios que brinda para la realización de las actividades económicas en comparación con el resto de las opciones, lo cual ayudaría a fortalecer sus primeros años de operaciones.

No existe un patrón o regla de aplicación general, ya que cada caso es muy específico por lo que es prácticamente obligado que las personas físicas que tienen las intenciones de emprender alguna actividad económica, se asesoren respecto de sus opciones en materia fiscal, para que se elija aquella más conveniente de acuerdo a sus características, para evitar erogaciones innecesarias no solo por el pago del impuesto, sino por la carga administrativa que va de la mano.

Es importante comentar, que a la fecha de este trabajo se encuentra en revisión la propuesta de reforma fiscal para el ejercicio 2017, en la cual se contempla el otorgamiento de beneficios para aquellas personas morales con ingresos de hasta 5 millones de pesos a través de estímulos fiscales, aun y cuando no se hace mención de forma específica que vaya dirigido a la Sociedad por Acciones Simplificada, les sería aplicable tal disposición lo cual le daría un marco integral a la intención inicial expresada en la exposición de motivos de incentivar la realización de negocios formales, solo es cuestión de tiempo para conocer si se aprueban dichas disposiciones, lo que generaría más casos de estudio para analizar su impacto en investigaciones posteriores.

BIBLIOGRAFÍA

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley General de Sociedades Mercantiles, disponible en:

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5429707&fecha=14/03/2016

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Iniciativa de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del Impuesto sobre la Renta, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, y del Código Fiscal de la Federación, disponible en:

http://www.diputados.gob.mx/PEF_2017/2017/es/PPEF2017.html

Iniciativa Sociedades Mercantiles, disponible en:

http://www3.diputados.gob.mx/camara/001_diputados/010_comisionesxi/002_especiales/017_competitividad/08_iniciativas

Ley General de Sociedades Mercantiles 2016, disponible en:

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/144_140316.pdf

Ley del Impuesto Sobre la Renta 2016, disponible en:

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR_181115.pdf

Sustentabilidad En La Cadena De Valor Florícola.

Bernal Escoto, Blanca Estela
Portal Boza, Malena
Feitó Madrigal, Duniesky

RESUMEN

En los últimos años se ha dado mayor importancia al cuidado del medio ambiente, en muchos países tales como Holanda, Colombia y México se ha comenzado a trabajar en torno al desarrollo de la sustentabilidad. La crisis financiera va en aumento y se pretende contar mayormente con los recursos que provee la misma naturaleza. Así mismo crear nuevos métodos de subsistencia que no se basen en el daño al medio ambiente y que no impliquen retrasos en los procesos productivos.

Algunos de los retos a los que se enfrentan en cuanto a la sustentabilidad es que las iniciativas de sustentabilidad son difíciles de medir ya que existe una variedad de sistemas para ello. Los gobiernos cuentan con herramientas que incentivan a ser sustentables, pero en la mayoría de los casos esto funciona de manera deficiente.

Actualmente son tangibles los problemas derivados de la no sustentabilidad, tales como el calentamiento global y cambio climático, escasez de agua, la agricultura que va aunado con el problema del agua, la superpoblación entre otras; a los cuales se enfrentan la humanidad día a día a fin de salvaguardar el medio ambiental; lo que implica que el ser humano y diversos factores han generado, amenazado y puesto en peligro la vida del planeta, de tal forma que a nivel mundial los límites de los ecosistemas para proporcionar recursos se están excediendo

Uno de los sectores más afectados por las causas anteriores es la florícola, y es que a pesar de que las organizaciones medioambientales hacen un esfuerzo por preservarla se puede observar que en ocasiones los procesos tanto de fertilización, desinfección, trabajo de los jornaleros y el interés económico que se tiene en algunas empresas de este sector no es realizada y obtenida de la manera que se espera; lo que impacta de forma negativa en su competitividad.

Palabras clave: Cadena de valor, sustentabilidad, competitividad y floricultura.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se aborda el tema relacionado con la sustentabilidad enfocado hacia la cadena de valor florícola del estado de Baja California, con la finalidad de evaluar la situación que se vive actualmente en la región, donde las empresas dejan en segundo término la preocupación por el medioambiente y el manejarse en torno a una responsabilidad social, menoscambiando el trabajo de los jornaleros, asimismo estableciendo procesos poco sustentables, en los cuales se ponen por encima los intereses económicos y el beneficio propio, estableciendo proyectos con procesos ambiciosos que generan impactos dañinos en el medioambiente.

A lo largo de la elaboración del proyecto se desarrollan los temas que sirven de base para el éxito de la presente investigación. Primeramente se comienza con la realización de un marco teórico en donde se incluyen conceptos importantes que son esenciales para lograr una mayor comprensión sobre lo que será el objetivo principal de dicha investigación.

Parte del estudio de la sustentabilidad consiste en definir cuáles serán los instrumentos de partida que se aplicarán para realizar una adecuada medición de la misma, basándose primordialmente en las dimensiones sociales, ambientales y económicas. En lo que se refiere a los indicadores de carácter social se destacan variables tales como la educación, la salud y la vivienda, estos proporcionan un panorama sobre la calidad de vida con el que cuentan los trabajadores del campo; en lo correspondiente a los indicadores de naturaleza ambiental, dentro de estos se pueden considerar aspectos tales como el uso del suelo, la generación de residuos, uso del agua, uso de fertilizantes, entre otros, permitiéndonos conocer que tan sustentable es la actividad de los productores agrícolas; finalmente hablando de indicadores de tipo económico, se encuentran factores tales como el empleo así como las percepciones financieras, para determinar el número de personas que se dedican a la actividad agrícola y la manera en la que son recompensados por la prestación de sus servicios.

GENERALIDADES DE LA SUSTENTABILIDAD

En los últimos años, en todo el mundo se han hecho esfuerzos para preservar los recursos naturales y así mismo para la conservación del ambiente. La mayoría de las veces no se toma en cuenta el cuidado de los recursos naturales y la protección al ambiente. La transformación de los patrones de consumo y producción no podrá alcanzarse de manera fácil, la solución va más allá

del adelanto tecnológico en los procesos industriales y de la modificación de los patrones de consumo y manejo de los recursos.

De acuerdo con la Fundación para la Conservación de las Especies y Medio Ambiente (FUCEMA), define la sustentabilidad como una condición particular de los niveles de uso de los recursos de la sociedad. En el año de 1980 los expertos ambientales latinoamericanos empleaban el término sustentabilidad como un desarrollo alternativo, equilibrado o cualquier tipo de desarrollo posible para preservar la región (Fernández, 2016).

El Plan Nacional de Desarrollo, establece que la sustentabilidad ambiental se refiere a la administración eficiente y racional de los recursos naturales, de manera tal que es posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras. (Desarrollo, 2007)

Un estudio realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), menciona que la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza en 1980 introdujo el concepto de sustentabilidad como la protección y conservación de los recursos vivientes. Años después Masera y colaboradores propusieron que se puede definir como "el mantenimiento de una serie de objetivos o propiedades deseados de un sistema a lo largo del tiempo" (Cuellar & Valdes, 2006).

Con base a estas investigaciones se puede decir que la sustentabilidad a lo largo del tiempo fue sufriendo transformaciones en su definición y en un concepto generalizado podemos decir que es la habilidad de lograr una prosperidad económica sostenida en el tiempo protegiendo los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para las personas.

Por tanto, la sustentabilidad busca avanzar hacia una relación diferente entre la economía, el ambiente y la sociedad. En la actualidad se afirma que la sustentabilidad es el proceso de asegurar la existencia de la raza humana por un periodo lo más prolongado posible, que estas condiciones pueden alcanzarse mediante un crecimiento poblacional cero y un estado fijo de la economía o crecimiento económico cero. También se asocia con la capacidad de cargar de los geo sistemas para soportar el desarrollo de la humanidad, lo que implica que el sistema económico debe mantenerse dentro de los márgenes de capacidad de carga del mundo.

2.1. Sustentabilidad en cadenas del sector florícola a nivel internacional (Holanda).

En lo que respecta al ámbito internacional, la floricultura se presenta como una de las actividades que representan una importancia relevante en la economía de los países europeos. Los principales

exportadores y productores de floricultura a nivel mundial se encuentran ubicados en el continente europeo.

Para los propósitos de esta investigación el país que representa una mayor relevancia es Holanda por su alta producción y exportación en el ámbito de la floricultura, es importante conocer la manera en que se desarrollan sus procesos productivos, las tecnologías que utiliza y el papel que juega la sustentabilidad en cada uno de sus procesos.

Holanda ha sido reconocida a lo largo del tiempo a nivel mundial por el cultivo de plantas, más específicamente por el cultivo de tulipanes desde el siglo XVII en adelante, la industria de la floricultura ha sido una de las más importantes de esa región. En estadísticas reveladas en el año de 2006 el valor que representaba la producción de flores en Holanda ascendió a 6,200 millones de euros, esto habla de la fuerza de producción que tiene el país, gracias a estas cifras también se puede formar una idea de la calidad con la que cuenta la floricultura holandesa (FIRCO, 2009).

La metodología que es aplicada por los productores de flores en Holanda, conlleva la aplicación por parte de las empresas productoras de fertilizantes y plaguicidas con la finalidad de tener un control porque los cultivadores al producir flores y plantas toman en cuenta al hombre y al ambiente. En Holanda se pretende dejar atrás el uso de combustibles viejos. Con respecto a la aplicación de la tecnología en los procesos de producción de las flores y las plantas se ve reflejada en los invernaderos automatizados con controles de temperatura, humedad, luminosidad y CO₂ que son utilizados por los cultivadores de la región. En el año de 2010 Holanda implementó el “Programa como Fuente de Energía”, este programa busca aprovechar la energía solar, la geotermia, los biocombustibles, las variedades ahorradoras de energía y una mejor aplicación de la luz solar, con esto los viveros suministrarían el calor residual a las viviendas. Gracias a este tipo de acciones y aplicaciones de procesos se promueve la conciencia del cuidado del medio ambiente y la sustentabilidad en el país, creando también una conciencia en los habitantes holandeses (Corona, 2009).

2.2. Cadenas de valor y sustentabilidad en la floricultura (Latinoamérica)

El sector floricultor colombiano se destaca como un elemento indispensable en el desarrollo del país y como un protagonista importante en el mercado internacional, ocupando el segundo lugar en las exportaciones mundiales de flores después de Holanda. No solo es la actividad agrícola que más empleo genera por unidad de área en el país sino que sobresale por ocupar una porción del territorio nacional relativamente pequeña en comparación con otros cultivos. (ASOCOLFLORES, 2002).

Asimismo, en los últimos años la floricultura ha cobrado mayor aplicación a nivel mundial evidenciando un mercado en crecimiento, solo entre los años 2004 y 2008 las importaciones

crecieron 8% en promedio al año; Junto a este crecimiento del comercio, igualmente se ha incrementado la demanda de nuevas variedades de mejor calidad y durabilidad. Es así como resulta esencial para el sector floricultor colombiano generar estrategias y planes de acción que le permitan encaminarse hacia el fortalecimiento de una producción sostenible y competitiva, mediante la consolidación de sus productos en el mercado tanto nacional como internacional. (Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, 2010).

Por lo que se refiere a la sustentabilidad dentro de la cadena de valor de la floricultura, es importante mencionar que los procesos en Colombia no aplican el desarrollo sostenible, ocasionando una desventaja en cuanto a las exportaciones a Japón, E.U.A, entre otros. Asimismo afecta los ámbitos económico, social y por supuesto medio ambiental. Cabe mencionar que el impacto hacia el planeta es mínimo, pero si no cambian la forma de realizar estos procesos el impacto a largo plazo puede llegar a ser catastrófico. (Tenjo, Montes, & Martinez, 2006). Un ejemplo de cadena de valor es la que se implementa en Colombia (Ver figura 1)

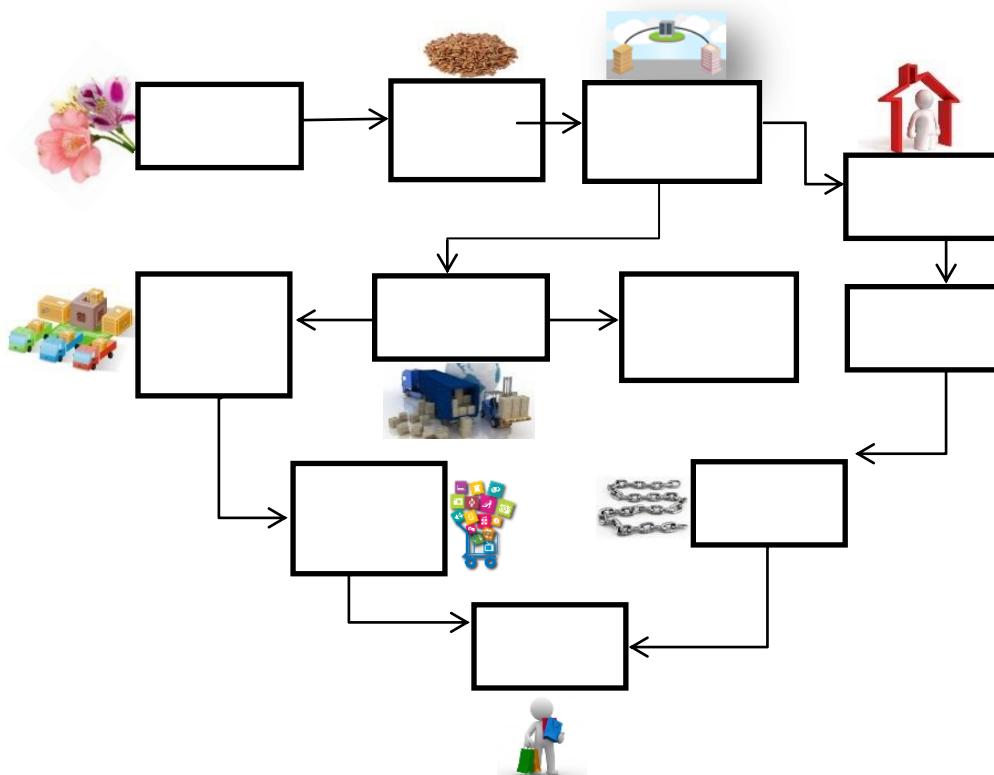


Figura 1. Estructura de la cadena de valor de flores. Adaptación propia con base en
(Rabobank., 2011)

2.3. Sustentabilidad en cadenas de valor del sector florícola, México.

El cultivo y comercialización de las flores se ha convertido en un negocio atractivo que en el mundo genera alrededor de 38 mil millones de dólares anuales (Véase Tabla 1). Se trata de uno de los rubros más dinámicos de la economía mundial, con una tasa de crecimiento de aproximadamente 6% y además se considera una fuente importante para generar empleos (Comtrade, 2011).

Tabla 1. Consumo mundial de flores

País	US\$. Millones de dólares (2003)
Estados Unidos	6024
Japón	5734
Alemania	3239
Francia	1512
Gran Bretaña	1083
España	560
Holanda	555

Fuente. Elaboración propia con base en (Montoya, 2006)

En México, la eliminación de la mayor parte de los subsidios, así como de otros apoyos destinados al campo ha empujado a los productores mexicanos a buscar cultivos más rentables encontrando en las flores una perfecta oportunidad, por lo que existen aproximadamente 25 mil productores dedicados al cultivo de la flor, tanto en invernaderos, viveros y cielo abierto que generan 362 mil empleos, en el territorio mexicano se cuenta con una extensión cercana a las 22 mil hectáreas y entre las entidades más importantes en producción están Baja California, Coahuila, Colima, Chiapas, Distrito Federal, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Puebla, Querétaro, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Morelos y el Estado de México (Agronegocios, 2010).

Mencionado lo anterior se puede observar que existe un enorme potencial en el sector floricultor que desafortunadamente no se ha aprovechado, pues además, se cuenta con una serie de factores positivos: como una privilegiada posición geográfica, su cercanía a EUA y Canadá, la variedad de climas y suelos propicios para la actividad, así como el tratado comercial existente que debería contribuir a que tuviera un mejor desempeño la actividad floricultora, sin embargo, la oportunidad la han aprovechado países que se encuentran mucho más alejados de estos beneficios y así, Holanda, Colombia, Ecuador y Costa Rica se han posicionado como los principales proveedores en tierras del norte del Continente Americano (Véase Tabla 2), pues se estima que sólo entre 10% y 20% de la producción nacional de flores se destina a la exportación, mientras que el resto abastece el mercado interno (Ver tabla 3), el cual está centralizado en las tres

principales regiones metropolitanas del país: Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey (Orozco & Mendoza, 2003).

Tabla 2. Principales países exportadores

País	US\$. Millones de dólares
	(2003)
Holanda	2153
Colombia	666
Israel	146
Italia	11
Kenia	61
España	52
Zimbawe	28
Francia	28
Ecuador	25
Nueva Zelanda	18

Fuente. Elaboración propia con base en (Montoya, 2006)

La razón por la que este sector no ha podido ser efectivamente explotado se debe a que enfrenta una importante problemática ambiental, alto consumo de agua, generación de gran cantidad de desechos, productos sujetos a altas exigencias de calidad en aduanas fitosanitarias y actividad intensiva con alto requerimiento de mano de obra. Por lo que, como principales estrategias se señalan: estudios de benchmarking, programa de asesorías, acciones de promoción y divulgación, conservación de recursos naturales, manejo integrado de plagas y uso racional de pesticidas, estándares de protección al trabajador; conformación de un sistema de información y diagnósticos periódicos e identificación de necesidades. Las acciones inmediatas emprendidas consisten en: el monitoreo y registro de información, aplicación de encuestas, registros geo-referenciados, así como campañas informativas sobre sanidad vegetal, tecnologías ambientales y manejo de desechos post-cosecha.

Este conjunto de estrategias y acciones están encaminadas a fortalecer el mercado interior sin descuidar el exterior, al tener como objetivo la inserción en el mercado internacional. Además de difundir la oferta productiva basada en un desarrollo sustentable que considera sistemas de gestión, códigos de conducta, e indicadores de desempeño (Pacheco, Sanchez, & Pavón).

Tabla 3. Principales Países Vendedores y Compradores de Flores*

BLOQUE	VENDEDORES	COMPRADORES
ECONÓMICO		
Europa	Holanda (54.87%) España (2.19%) Israel (3.05%)	Alemania (20.82%) Reino Unido (16.61%) Francia (10.99%)
América	Colombia (14.68%) Ecuador (5.81%)	Estados Unidos (17.51%)
África	Kenia (3.59%) Zimbabwe (1.62%)	
Asia		Japón (4.00%)

Fuente. Elaboración propia con base en (Montoya, 2006)

RESULTADOS

3.1. Metodologías de evaluación de la sustentabilidad

Se han realizado esfuerzos para implementar metodologías que sobrepasen algunas de las razones que dificultan la evaluación de sustentabilidad, por ejemplo, la metodología MESMIS (Marco de evaluación de sustentabilidad basado en indicadores) que, identificando indicadores, permite realizar una evaluación adaptable a distintos sistemas de manejo de recursos naturales y sistemas agrícolas y ganaderos (Masera, López-Ridaura, 2005).

Sin embargo, tanto la complejidad como el alto grado de diversidad de los agros ecosistemas y de las organizaciones socioeconómicas, hacen de la evaluación de la sustentabilidad una tarea complicada. En los últimos tiempos los distintos indicadores, índices y metodologías de evaluación han evolucionado y amplificado su potencia, mejorando la calidad de la información entregada y con ello la capacidad de conocer de modo más preciso lo que ocurre realmente con la sustentabilidad, tanto a escala local como global.

Las metodologías de evaluación de la sustentabilidad se agrupan básicamente en dos tendencias apoyadas en las dos versiones de sustentabilidad (débil y fuerte). La primera de ellas, se caracteriza por una visión economista (sustentabilidad débil) y se basa en el método de agregación monetaria o contabilidad ambiental, mientras que la segunda (sustentabilidad fuerte), utilizada por científicos e investigadores de otras disciplinas, se basa en el uso de indicadores bio-físicos y, en algunos casos, su posterior agregación (Smith, Rapport, 1999).

Hay pocos trabajos disponibles sobre indicadores de desarrollo sustentable que pueden ser aplicados. Los desarrollados para describir sustentabilidad en los niveles nacionales son

demasiado amplios, diversos y complejamente interrelacionados para poder ser aplicados en la evaluación de un producto o una actividad. Su gran número debe ser reducido a unas pocas variables críticas que reflejen las características del área de aplicación.

3.2. Dimensiones del desarrollo sustentable y de la sustentabilidad

El desarrollo sustentable es abordado principalmente sobre tres dimensiones que se interrelacionan: la social, la ambiental y la económica. Para que un desarrollo sea sustentable, debe cubrir las tres dimensiones (Véase Figura 2), es decir, se habla de este desarrollo solamente en la interacción e intersección de las tres dimensiones: social, económica y medio ambiente. Si sólo se cubre la dimensión social y la económica, será un desarrollo equitativo, pero no viable, ni soportable ni mucho menos sustentable. Si se retoma la dimensión social con la medio ambiente será un desarrollo soportable, más no viable, ni equitativo, ni sustentable. Pero si se enfoca en el medio ambiente y económico entonces se hace referencia a un desarrollo viable, pero no equitativo ni soportable, y por lo tanto tampoco sería un desarrollo sustentable, se dice que la dimensión que predomina entre estas tres es la económica ya que sigue manteniendo sus principios sobre el beneficio monetario y hace caso omiso a la llamada de atención de la dimensión ambiental. (Salcedo,Rebolledo y Barber, 2010).

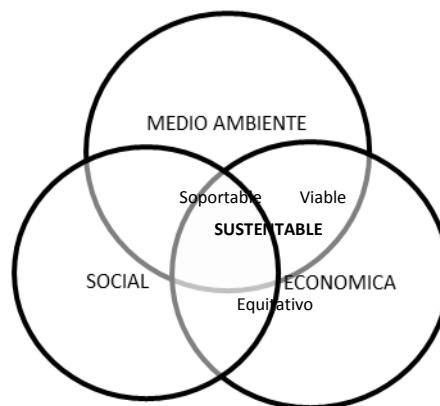


Figura 2. Dimensiones de la sustentabilidad Adaptación propia tomada de (Mura, 2015)

Algunos de los indicadores que se emplean para la correcta medición de la sustentabilidad son:

1) Indicadores económicos

Centrándonos en la dimensión económica y en los sistemas de medición, es preciso recordar que, tradicionalmente, los sistemas de cuentas nacionales han obviado el medio ambiente lo que ha llevado a los decisores de política económica a ignorar y destruir el medio ambiente en nombre del

desarrollo económico (Repetto, 1989). Resumidamente las críticas ecológicas a la contabilidad nacional giran en torno a tres grandes cuestiones:

Sólo se recoge parcialmente la riqueza ya que no se tiene en cuenta ni el agotamiento ni la degradación del medio natural como consecuencia de las actividades económicas;

Los indicadores económicos derivados de estas cuentas se han empleado, erróneamente, como indicadores de bienestar de tal manera que aumentos de la renta se asociaban con un mejor nivel de vida obviando otro tipo de cuestiones como la calidad del medio natural;

Los gastos en los que se incurre como consecuencia del daño ambiental se consideran parte de la producción cuando deberían ser descontados al ser gastos defensivos.

Por tanto, si se considera que una de las funciones de la contabilidad es la de ser un instrumento para la toma de decisiones de política económica, entonces cabe decir que la información que suministran no es real. Es decir, los indicadores económicos tales como el producto interior bruto (PIB) o nacional (PNB) así como todas sus derivaciones no pueden considerarse indicadores fiables y, ni mucho menos, indicadores de bienestar.

2) Indicadores ecológicos o ambientales

Paralelamente al desarrollo de indicadores económicos de sustentabilidad, desde hace unos años, se viene investigando en nuevos indicadores sociales y ambientales que expliquen la complejidad implícita en los sistemas económicos-ecológicos. Según Alfsen, un indicador ambiental es un valor o número que indica el estado y desarrollo del medio ambiente y las condiciones que afectan al mismo (Alfsen, 1993) siendo, por tanto, el objetivo de estos indicadores ambientales suministrar información sobre el medio ambiente y, como todos los indicadores, representar, de la forma más simple, la complejidad del sistema que se quiere conocer sin perder el rigor científico además de servir de guía para la toma de decisiones políticas. Además, por regla general, se consideran de gran utilidad como complemento de los agregados económicos convencionales.

3) Indicadores sociales

Con respecto a la dimensión social, se han ido desarrollando índices compuestos, a partir de indicadores tales como la longevidad, la alfabetización y el nivel de vida. Este es el caso del Índice de Desarrollo Humano (IDH) elaborado a partir de 1990 bajo el amparo del Programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD). Este índice pretende la medición del desarrollo humano, entendiendo por éste un desarrollo de carácter multidimensional, donde el aspecto económico era importante pero no suficiente, es decir, crecer económicamente es importante siempre y cuando no se deteriore la calidad de vida de los seres humanos (Casado, 1996). Este índice ha sido

ampliamente criticado porque, en sus orígenes, no consideraba ni los derechos humanos o referencias al medio ambiente.

CONCLUSIÓN

La realización de esta investigación permitió reforzar nuestros conocimientos en cuanto a la metodología de la investigación, puesto que tuvimos que poner en práctica aspectos relacionados con la sustentabilidad y sus metodología así como donde se aplica, ya que desde un comienzo se dedicó a la búsqueda de información referenciada por diversos autores para fundamentar la razón de ser de este proyecto.

El proceso comenzó desde la detección del problema, que en este caso fue la falta de conocimiento acerca de los factores que afectan directa e indirectamente el óptimo desarrollo de la función de la cadena de valor florícola, cabe señalar que en un comienzo la información recabada era de carácter general, la cual brindó un amplio panorama para conocer el estado de dicha cadena de valor a nivel internacional; consecuentemente fue necesario reunir datos específicos a nivel nacional para después adentrarnos de forma regional y detectar las necesidades específicas que los jornaleros y productores presentan en el proceso de sus actividades.

Mediante el estudio de esta información se pudimos detectar que el sector agrícola es uno de los más marginados, puesto que los trabajadores se encuentran expuestos a condiciones infrahumanas desde el establecimiento de sus hogares, en donde estos no cuentan con los servicios básicos que les permitiere tener una buena calidad de vida durante la estancia en los mismos. Cabe señalar que uno de los puntos medulares de lo antes mencionado es que debido a que la mayoría de los trabajadores provienen de estados del sur de la república o en su caso son migrantes, los contratistas que los reclutan toman ventaja de sus necesidades y los someten a aceptar condiciones deplorables.

Por otro lado se destaca la forma en la que son atendidos cuando presentan una afección física pues la mayoría carecen de un aseguramiento social por parte de sus patrones los cuales por solamente cumplir con un requerimiento aparentemente legal les otorgan vales para cubrir únicamente daños mínimos sin protección de una incapacidad, cirugía, hospitalización y medicación en caso de ser requerida.

BIBLIOGRAFÍA

Abraham, L., L., A., Fonzar, A., Ceresa, A., & Arnés, E. (22 de Agosto de 2013). *Ebsco Host* . Recuperado el 29 de Marzo de 2016, de Ebsco Host :

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

<http://148.231.10.114:3017/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f405b963-72ce-470c-8b23-e3b185e4b5a4%40sessionmgr4001&vid=4&hid=4201>

Agronegocios. (2010). *La floricultura en México*. Recuperado el 13 de marzo de 2016, de La floricultura en México: <http://Imagenagropecuaria.com>

Alfsen. (1993). Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com1-6.pdf>

Carlos, D. M. (6 de Febrero de 2001). *Platea.pntic.mec.es*. Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de Platea.pntic.mec.es: http://platea.pntic.mec.es/~cmarti3/2000/sesion/E_ELECTR.pdf

Casado. (1996). Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com1-6.pdf>

Comtrade. (2011). *International Trade Centre*. Obtenido de International Trade Centre: <http://www.trademap.org>

Corona, A. L. (Agosto de 2009). *La Floricultura en Mexico*. (I. P. Nacional, Productor) Recuperado el 12 de 03 de 2016

Cuadros, S. (2008). *api.eoi.es*. Recuperado el 14 de Mayo de 2016, de api.eoi.es: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45732/componente45730.pdf

Cuellar, H. M., & Valdes, O. T. (Enero de 2006). *UNAM*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Ejournal UNAM: <http://www.ejournal.unam.mx/cns/no81/CNS08103.pdf>

Desarrollo, P. N. (Octubre de 2007). *Plan Nacional de Desarrollo*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Plan Nacional de Desarrollo: http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/Eje4_Sustentabilidad_Ambiental/eje_4_Sustentabilidad_Ambiental.pdf

Fernández, J. J. (s.f.). *FUCEMA*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Fundacion para la Conservacion de las Especies y Medio Ambiente: http://www.fucema.org.ar/pdf/d_b_el_concepto_de_sustentabilidad.pdf

FIRCO. (12 de 2009). *Floricultores y Servicios Ornamentales*. Recuperado el 12 de 03 de 2016

Gomora Jiménez, J., Sánchez Meza, J., Pacheco Zalazar, V., Pavón Silva, T., Adame Martínez, S., & Barrientos Becerra, B. (s.f.). *Universidad Autónoma del Estado de México*. Recuperado el 8 de Abril de 2016, de Universidad Autónoma del Estado de México: http://www.uaemex.mx/Red_Ambientales/docs/memorias/Extenso/GD/EO/GDO-27.pdf

Guixt, M. P. (Mayo de 2001). *HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD*. Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de http://cmsdata.iucn.org/downloads/resource_kit_a_esp.pdf

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Iglesias, D. H. (Febrero de 2002). *CADENAS DE VALOR COMO ESTRATEGIA*. Recuperado el 2016 de Marzo de 11, de <http://inta.gob.ar/sites/default/files/script-tmp-cadenasdevalor.pdf>

INEGI. (Septiembre de 2007). *INEGI*. Recuperado el 8 de Abril de 2016, de INEGI: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/agro/ca2007/resultados_agricola/doc/cuestionario_viii_censo_agricola_ganadero_y_forestal.pdf

Kimmich, I. (abril de 2005). *Aspectos de competitividad y medio ambiente*. Recuperado el 11 de marzo de 2016, de http://www.mercosur.int/msweb/00_Dependientes/FCM/ES/docs/Tesis%20-%20La%20cadena%20madera-muebles%20en%20el%20MERCOSUR.pdf

Masera. (1999). Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de http://www.uco.es/organiza/departamentos/prod-animal/economia/aula/img/pictorex/24_11_54_articulo_24.pdf

Masera, López-Ridaura. (2005). Obtenido de http://www.uco.es/organiza/departamentos/prod-animal/economia/aula/img/pictorex/24_11_54_articulo_24.pdf

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (2010). *Agenda Flores*. Recuperado el 11 de 03 de 2016

Montejano, C. G., & Gutiérrez , S. M. (Edits.). (Noviembre de 2015). Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spi/SAPI-ISS-78-15.pdf>

Montoya, S. (Octubre de 2006). *Universidad Nacional AD*. Recuperado el 13 de Marzo de 2016, de Universidad Nacional AD: http://dataoteca.unad.edu.co/contenidos/302568/Material_didactico_definitivo/leccin_1_la_floricultura_en_colombia_y_el_mundo.html

Orozco, M., & Mendoza, M. (1 de Marzo de 2003). *Competitividad Local de la agricultura*. Obtenido de Competitividad Local de la agricultura: <http://www.redalyc.org/pdf/104/10410104.pdf>

Pacheco, V., Sanchez, J. C., & Pavón, T. (s.f.). *ESTRATEGIAS AMBIENTALES PARA UNA FLORICULTURA SUSTENTABLE* . Obtenido de ESTRATEGIAS AMBIENTALES PARA UNA FLORICULTURA SUSTENTABLE : http://www.uaemex.mx/Red_Ambientales/docs/memorias/Resumen/GD/RO/GDO-18.pdf

Rabobank. (año??). Recuperado el 13 de 03 de 2016

Repetto. (1989). Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com1-6.pdf>

Romero, D. (2016). *MEDIR LA SOSTENIBILIDAD: INDICADORES ECONÓMICOS*,. Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com1-6.pdf>

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Salcedo,Rebolloso y Barber. (2010). Obtenido de
file:///C:/Users/Vianey/Desktop/Indicadores%2520de%2520sustentabilidad%252010%252003.pdf

SÁNCHEZ, C. (2004). *Los jornaleros agrícolas de México.* Obtenido de
http://www.pa.gob.mx/publica/rev_30/rese%F1as%20jornaleros.pdf

Smith, Raport. (1999). Obtenido de http://www.uco.es/organiza/departamentos/prod-animal/economia/aula/img/pictorex/24_11_54_articulo_24.pdf

Strandberg, L. (Abril de 2010). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA CADENA DE VALOR.* Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de <http://www.iese.edu/research/pdfs/ESTUDIO-123.pdf>

Tenjo, F., Montes, E., & Martinez, J. (01 de 2006). *DEL SECTOR FLORICULTOR COLOMBIANO.* Recuperado el 13 de 03 de 2016

Ventajas De La Compra De Hortalizas De México Bajo Sanitización Utilizando Tecnología E-Beam.

Bernal Escoto Blanca Estela
María Elizabeth Ojeda Orta
Valdés Pasaron Sergio

RESUMEN

Se estima que cada año 48 millones de personas padecen enfermedades transmitidas por los alimentos. Aproximadamente 128,000 son hospitalizados y 3,000 mueren anualmente.

Es por eso que la regla de Inocuidad de los Productos Agrícolas Frescos establece normas científicas. (FDA, 2015: 14)

La FDA (Food and Drug Administration) ha finalizado una regla sobre la Certificación de Auditores Externos. Esta regla establece un programa de acreditación de organismos certificadores externos (auditores) para que lleven a cabo auditorías de inocuidad alimentaria, y certifiquen que las plantas de procesamiento extranjeras y los alimentos procesados por ellas satisfagan los requisitos de inocuidad alimentaria de la FDA correspondientes. Los principales países latinoamericanos exportadores de frutas y verduras frescas a Estados Unidos (2010) son, México con 2, 290,728 líneas de productos (lp), Chile con 76,642 lp, Guatemala con 75,538 lp, República Dominicana con 59,963 lp, Costa Rica con 59,945 lp, Perú con 56,978 lp, Honduras con 52,117 lp, Ecuador con 33,568 lp y Argentina con 9,908 lp. Cada país cuenta con un porcentaje de rechazo de producto y las principales causas son: suciedad en el producto, plaguicida, salmonella y registro de instalaciones en (Acidified and Low-Acid Canned Foods [ALACF], (FDA, 2015: 6)

La tecnología E-BEAM consiste en envolver y generar electrones de alta energía derivados de electricidad comercial y después exponer los productos a una breve lluvia de electrones; inactivando a los insectos, pestes y patógenos de microbios; lo anterior, sin afectar los nutrientes a la calidad de los alimentos (Foods imports, 2016).

El presente trabajo tiene como propósito, demostrar las bondades de la implementación de la tecnología ebeam, a partir de la normatividad vigente de sanidad de los Estados Unidos, con respecto a los productos de exportación.

La metodología utilizada es de índole descriptiva transaccional, en donde se hizo una búsqueda de la bibliografía existente sobre el tema y la situación actual del sector frente a este requerimiento tecnológico.

Palabras clave. Agro-productos, sanitización, tecnología E-Beam.

INTRODUCCIÓN.

La contaminación superficial de frutas y hortalizas varía dependiendo del producto y del manejo previo y posterior a la cosecha. Muchos de los microorganismos están asociados a partículas de tierra u otro tipo de suciedad adherida a la fruta, en cuyo caso la remoción es sencilla. Sin embargo la remoción puede ser difícil cuando existan aberturas naturales o heridas en dicha fruta.

Existen varios métodos para reducir la flora microbiana de frutas y hortalizas, cada uno posee ventajas y desventajas dependiendo del tipo de producto y del proceso. Los métodos utilizados se basan en procesos físicos entre ellos, la remoción mecánica, los tratamientos térmicos y la irradiación; y métodos químicos que involucran el uso de agentes químicos (acuosos y gaseosos) como desinfectantes superficiales. (Garmedia & Vero, 2006: 19)

E-BEAM es una tecnología que permite agregar valor a la fruta fresca y vegetales, especies, condimentos, carnes y huevos sin el uso de químicos, antibióticos, sustancias radioactivas, y sin dejar algún tipo de residuo; es decir, retardan su maduración, mantienen su firmeza por más tiempo y retienen las cualidades de su sabor. Esta tecnología consiste en envolver y generar electrones de alta energía derivados de electricidad comercial y después exponer los productos a una breve lluvia de electrones; inactivando a los insectos, pestes y patógenos de microbios; lo anterior, sin afectar los nutrientes a la calidad de los alimentos ya que esta tecnología (Know-how) envuelve el uso de electrones para mejorar la calidad de los alimentos, seguridad microbiológica y evita el uso de químicos que afectan el medio ambiente como el bromuro de metilo (Don Park & Vestal, Tom, 2002).

En la actualidad no existe otra tecnología que pueda eliminar patógenos como la listeria y salmonella de alimentos sin el uso de químicos o calor. (Institute of Food Science and Engineering, 2002)

Es recomendable la implementación de esta tecnología debido a que la radiación ionizada ha sido utilizada por los procesos de fitosanidad³ desde la década de los ochenta, principalmente en los Estados Unidos y Canadá. Esta técnica, implementada a niveles bajos, mata o esteriliza pestes invasivos como la mosca de la fruta y permite a los productos agrícolas ser importados de una manera segura y sin riesgo.

Después de la realización de cientos de estudios que ha llevado a cabo el gobierno federal de Estados Unidos de América y otros centros de investigación acerca de los efectos de la pasteurización fría (e-foods Import, 2016) se ha llegado a la conclusión de que este tratamiento es seguro; y por lo tanto el consumidor de alimentos no padecerá alguna enfermedad a largo plazo. (Don Park P. y., 2002)

³ Prevención y curación de las enfermedades de las plantas.

IMPORTANCIA DE LA SANITACIÓN (E-BEAM)

La aplicación de nuevas tecnologías en la sanitización de productos agrícolas es importante, ya que estas generan un gran impacto dentro de las importaciones y exportaciones entre países. El conocimiento básico de algunas características de la demanda, los canales de comercialización y las preferencias de consumo de frutas tropicales es un aspecto que debe considerarse cuando se pretende ampliar y penetrar a nuevos mercados. A continuación, se presentan, de manera resumida, algunos de estos aspectos para el caso de diversos mercados selectos.

Estados Unidos y Canadá

Ambos países conceden un trato preferente a las exportaciones mexicanas de frutas frescas e industrializadas (dentro de Tratado de Libre Comercio). Cabe destacar que Estados Unidos es particularmente exigente en los aspectos de sanidad, los que se ha vuelto una gran limitante para la exportación de algunos productos frescos, como es el caso de la guayaba; sin embargo, actualmente se está en posibilidades de exportar guayaba debido a que se han cubierto las exigencias fitosanitarias⁴ sobre todo de la mosca de la fruta.

Japón

Para este mercado el punto fundamental es la calidad, entendida en todas las dimensiones del producto: presentación, etiquetado y sanitarios del empaque, disponibilidad, por lo que son sumamente estrictos en el uso de regularidad del abasto.

Unión Europea

Los países de la Unión Europea, como signatarios de la Convención de Lomé (acuerdo de intercambio comercial y cooperación entre la Unión Europea y los países Estados de África, del Caribe y del Pacífico), aplican derechos preferenciales y en muchos casos conceden la entrada libre a productos importados de los países de África, el Caribe y el Pacífico. Los países en desarrollo que no son signatarios de dicha convención, reciben trato preferencial con arreglo al Sistema Generalizado de Preferencias. No hay restricciones cuantitativas ni una legislación fitosanitaria especial para los productos exóticos.

Como ya se analizó, entre los principales mercados meta en que se enfoca este estudio se encuentra el principal importador nato, es decir, Estados Unidos y Canadá, que por su parte han demostrado un nivel de importaciones con tendencia positiva, lo cual sin duda abre un abanico de oportunidades para las exportaciones mexicanas, por lo tanto deben analizarse en función del por qué proveedores como la India se han posicionado por encima de México y analizar la manera de

⁴ Mezcla de sustancias destinadas a prevenir la destrucción de plagas perjudiciales para la salud pública y también para la agricultura.

posicionar un costo más competitivo en comparación con el mercado para optimizar el beneficio de la venta del producto a nivel internacional.

El mercado de los Estados Unidos es el mercado natural con mayores ventajas competitivas para la guayaba mexicana, después de varios esfuerzos en sanidad, el Gobierno de los Estados Unidos ha dado la autorización para que las guayabas mexicanas sometidas a un proceso de irradiación puedan participar en su mercado. Pasó un periodo de 20 años en los cuales estuvieron cerradas las fronteras a la guayaba procedente de México, en 2008 fue la primera temporada que las guayabas mexicanas entraron al mercado norteamericano. (Productores y empacadores exportadores de guayaba de Mexico, 2008: 264).

Se considera que para prolongar la vida de anaquel del producto es necesario que se lleven a cabo investigaciones e inversiones en nuevas tecnologías de empaque de frutas como la atmósfera modificada, encerado e irradiación de la fruta, enfriado y congelado, etc., los cuales favorezcan a los consumidores al percibir un valor agregado en el producto.

Para que lo anterior mencionado sea realizable en un mediano plazo, es recomendable que las empresas productoras lleven a cabo inversiones en infraestructura de almacenamiento especializada en las fronteras, para avanzar en la red de valor y así mantenerse presentes en las principales centrales de abasto del país, evitando la intermediación y el coyotaje⁵.

El 20 de noviembre de 2008 se llevó a cabo el primer tratamiento de irradiación de un embarque de guayaba para su envío al mercado estadounidense, lo cual marcó el inicio de las exportaciones de guayaba mexicana bajo esta modalidad a ese país, después de intensas negociaciones entre la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) y el Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA) y, del trabajo constante e intenso de los productores y empacadores de esta fruta, acompañados por las autoridades estatales y federales.

Este primer embarque consistió en la exportación de 1,080 cajas de 8.2 kg., cada una, haciendo un total de 8,856 kg. de guayaba proveniente del estado de Aguascalientes. Este cargamento se envió cumpliendo con la regulación publicada por el USDA, el 14 de octubre del año anteriormente mencionado donde se notificó su decisión de expedir permisos para la importación de guayabas de México a los Estados Unidos, cumpliendo con los siguientes requisitos fitosanitarios:

Provenir de huertos y empacadoras registradas ante la Secretaría y reconocidos para exportación por el USDA.

⁵ Actividad de propiciar el traslado e introducción de personas en forma ilegal, sin los respectivos documentos migratorios, a otros países.

Cumplir con el Plan de Trabajo Operativo y demás procedimientos autorizados para la exportación de guayaba de México con destino a los Estados Unidos.

El fruto debe ser irradiado con una dosis mínima absorbida de 400 gray⁶.

Cada embarque de guayaba debe ser inspeccionado y acompañado por un Certificado Fitosanitario Internacional expedido por personal oficial de la Secretaría.

El Certificado Fitosanitario Internacional debe indicar que el embarque recibió el tratamiento de irradiación requerido.

La declaración adicional debe indicar lo siguiente: el fruto de este embarque fue tratado con irradiación a una dosis mínima absorbida de 400 gray, fue inspeccionado y se encontró libre de *Oligonychus biharensis*⁷, *Oligonychus psidium*⁸, *Mycovellossiella psidii*⁹, *Pestalotiopsis psidii*¹⁰ y *Sphaceloma psidii*¹¹.

Al consolidar la red de valor de la guayaba, México está en posibilidades de fortalecer las fuentes de trabajo que representan casi 5 millones de jornales anuales para ofrecer empleos a casi 15,000 personas en los diferentes estados, estos empleos solamente son en la producción primaria a los cuales habrá que añadir los empleos indirectos que se generan en los diferentes eslabones de la cadena de valor de la guayaba.

Al haber desarrollado el presente diagnóstico se identifican las siguientes necesidades de infraestructura las cuales deberán desarrollarse de acuerdo a las posibilidades económicas de los productores y a la disponibilidad de recursos para su implementación, estas necesidades se mencionan a continuación:

Construcción e instalación de una planta de irradiación de fruta y hortalizas, en el estado de Zacatecas.

Adquisición de maquinaria y equipo especializada en las plantas de selección y empaque para envase de fruta con atmósfera modificada.

Adicionalmente, se requiere de inversiones en otros conceptos cualitativos de apoyo a los integrantes de la red de valor de la guayaba, como son capacitación, investigación de nuevas variedades, procesos y tecnologías, investigaciones de mercados, promociones y esfuerzos de mercadotecnia, sistemas de gestión de calidad, etc.

⁶ Es una unidad derivada del Sistema Internacional de Unidades que mide la dosis absorbida de radiaciones ionizantes por un determinado material.

⁷ Género de ácaros.

⁸ Genero de ácaros.

⁹ Especie de hongo.

¹⁰ Especie de plaga que puede encontrarse en la guayaba.

¹¹ Especie de hongo de saco.

Con esta investigación se puede concluir que no existe un mejoramiento tecnológico en los huertos y de ahí se desprende el estancamiento en la productividad de los últimos años, lo que genera que las oportunidades de mercado sean aprovechadas por los intermediarios que participan en la comercialización (los coyotes). Se recomienda mejorar sustancialmente la calidad de la fruta y sus subproductos, estableciendo sistemas de gestión en la cadena de suministro, de igual manera añadir valor agregado a la fruta en su presentación, propiedades nutricionales, nuevos procesos, usos y destinos de la guayaba. Actualmente se exhibe un panorama halagador para la cadena de valor de la guayaba brindando la oportunidad de comercializar la fruta en el mercado de los Estados Unidos. Sin embargo, esta situación presenta algunos compromisos y esfuerzos que deben desarrollarse para cumplir con los requisitos estipulados para ser elegible a la exportación. (Productores y empacadores exportadores de guayaba de Mexico, 2008: 264)

METODOLOGÍA

El enfoque del estudio tiene un alcance explicativo con una duración de un año. La investigación se desarrolló mediante el método exploratorio y descriptivo; ya que proporcionará elementos que permitirán identificar los beneficios de contar con una planta de sanitizados bajo tecnología e-Beam en el estado de Baja California.

RESULTADOS

De conformidad con e-Foods las principales características que posé la tecnología e-Beam, se presenta a continuación que los productos tratados con e beam poseen las siguientes características (e-Foods, s.f.).

Los productos procesados con este tipo de tecnología, retardan su maduración, mantienen su firmeza por más tiempo y retienen las cualidades de su sabor.

Optimiza el proceso de pasteurización.

Ha sido aprobado y recomendado su uso por la Organización Mundial de la Salud, Códigos Alimenticios y la Organización de Alimentos y Agricultura.

La pasteurización e-Beam permite la administración de dosis precisa para procesar alimentos a muy altas producciones.

Se puede personalizar a cualquier productor o cliente.

Es una alternativa a los tratamientos fitosanitarios existentes que brinda mejores resultados.

No envuelve problemas ambientales de transportación, almacenamiento ni desechos radioactivos.

La tecnología e-Beam es una tecnología 100% verde.

El procesamiento es rápido.

La tecnología de e-Beam ha sido desarrollada apropiadamente para seguir los estándares y procedimientos adecuados haciendo posible la obtención de ventajas específicas, mismas que se mencionan a continuación:

- a) Es efectiva para al reducir agentes patógenos microbiológicos.
- b) Destruye contaminantes como la *Listeria*, *E. Coli* y *Salmonella* sin causar ningún cambio en apariencia, sabor o nutrientes.
- c) Herramienta poderosa para prevenir enfermedades de intoxicación.
- d) La tecnología e-Beam de pasteurización fría es efectiva al reducir o eliminar los microbios que causan la descomposición de los alimentos frescos. Alargan su vida de anaquel.
- e) La prolongación de vida de estos productos tiene un valor significativo sobre todo en las tiendas.
- f) Esta tecnología permite hacer llegar más productos frescos y sin ningún rastro de descomposición al consumidor.
- g) El procesamiento del alimento se puede realizar desde su envase final, reduciendo la posibilidad de recontaminación después del tratamiento.
- h) Permite expandir mercados existentes y la apertura de nuevos, gracias a la seguridad que brinda e-Beam en el control de insectos y pestes facilitando a su vez, la exportación e importación de productos agrícolas.

Debido a que las bondades que presenta e-Beam son desconocidas por los consumidores, se genera un listado de desventajas presentado a continuación:

- a) Rechazo inicial de los consumidores debido a la desinformación acerca de los alimentos irradiados.
- b) Desconfianza en el proceso, mitos acerca de los efectos nocivos para la salud.
- c) Alto costo de inversión inicial.
- d) No recomendable aplicar en alimentos con un contenido graso alto.
- e) Esta irradiación hacia los alimentos ha sido evaluada por más de treinta años por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) y descubrió que es un proceso seguro. La organización Mundial de Salud (OMS), los centros para el control y la prevención de enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) y el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA, por sus siglas en inglés) también respaldan la seguridad de los alimentos irradiados. Más de 40 países también han aprobado esta tecnología y actualmente es empleada mundialmente para irradiar especies, frutas, condimentos, carnes frescas y congeladas, entre otros.

Gracias a estos estudios se puede asegurar que la irradiación no hace que los alimentos sean radioactivos, no compromete la calidad nutricional ni cambia perceptiblemente el gusto, la textura o la apariencia de los alimentos. De hecho, cualquier cambio que provoque la irradiación es tan mínimo, que no es fácil distinguir si un alimento ha sido irradiado. (Dailey Paulson, 2014)

Existen tres fuentes de irradiación aprobadas para su uso en alimentos:

1. Los rayos gamma se emiten desde formas radioactivas del elemento cobalto (cobalto 60) o del elemento cesio (cesio 137). La radiación gamma se usa en forma rutinaria para esterilizar productos médicos, dentales y para el hogar y también para el tratamiento de radiación contra el cáncer.
2. Los rayos X se producen por la reflexión de un flujo de electrones hiperenergéticos de una sustancia objetivo (por lo general un metal pesado) hacia el alimento. Además, los rayos X se usan ampliamente en la medicina y en la industria para producir imágenes de estructuras internas.
3. El haz de electrones (o e-Beam) es similar a los rayos X y es un flujo de electrones impulsados por un acelerador de electrones hacia el alimento. (Food and Drug Administration, 2014: 2)

En este caso solo considera la fuente de irradiación e-Beam, ya que es el objeto de este estudio. Esta tecnología ha sido analizada y probada por Suresh D. Pillai, un científico de Texas A&M AgriLife Research y director del Centro Nacional para la Investigación del Haz de Electrones en la Universidad de Texas A&M en College Station, quien es uno de los mayores expertos en el tema, está involucrado en numerosos estudios para determinar su utilidad en el tratamiento de agua y alimentos. Este científico menciona que el Haz de electrones es eficaz en aplicaciones aeroespaciales, en cuestiones de calidad de los alimentos, en la protección del medio ambiente y en la seguridad alimentaria, y también podría ser utilizada para la esterilización de las aguas residuales. Según sus palabras la tecnología e-Beam es efectiva en la esterilización, así como también más rentable y ambientalmente amigable.

e-Beam es una tecnología no térmica que ha sido probada y utilizada en los alimentos para eliminar los virus peligrosos para la salud humana, como el rotavirus, actualmente es utilizada en la Unión Europea, Estados Unidos y Asia. Pillai agrega que ya se demostró que la sanitización mediante un haz de electrones puede hacer todo el proceso mucho más rentable y que cada vez es mayor la cantidad de personas que se están familiarizando con la tecnología utilizada. Actualmente la e-Beam se usa en los Estados Unidos, por ejemplo, para el tratamiento de guayabas de México anteriormente mencionado y mangos de Pakistán. El proceso es extremadamente rápido y sus costos pueden ser mucho menores que otras tecnologías competidoras.

En la actualidad, en los países de América Latina se observa un gran interés y dinamismo en el uso de la tecnología de irradiación, el cual se manifiesta en su aplicación dentro de la industria de alimentos a fin de lograr alimentos inocuos¹² al consumo humano, en el tratamiento post-cosecha

¹² Que no causa daño.

de frutas y vegetales con fines de control fitosanitario; en la sanitización y desbacterización de productos naturistas, herbolarios, cosméticos y productos para el cuidado de la salud y en la esterilización de productos farmacéuticos para el consumo humano, veterinarios, dispositivos médicos y productos médicos desechables. No obstante lo anterior, las organizaciones dedicadas al desarrollo, la aplicación y promoción de dicha tecnología enfrentan en sus respectivos países, obstáculos para disponer de inversiones para la modernización y el mantenimiento de la capacidad instalada de las plantas e instalaciones, que se ven limitadas por ende en su alcance comercial. Esto se debe principalmente a que, en su gran mayoría dichas plantas e instalaciones son administradas y operadas por institutos de investigación o entidades gubernamentales que no se han ocupado en divulgar suficiente ni consistentemente las bondades de la tecnología y los beneficios que aportaría al “sector productivo” (las empresas de capital privado) en los términos de agregar valor a sus productos y tener la capacidad para competir en mercados globales actuales.

Cabe mencionar que en México existen varias plantas que utilizan el tratamiento de irradiación gamma, sin embargo, no se cuenta con la infraestructura que proporcione la tecnología e-Beam, pero se encuentra en proceso la construcción de una planta generadora de esta tecnología en Michoacán (SAGARPA 2014).

En México, el uso desde hace 32 años de la irradiación gamma es cada vez más conocido y utilizado por sus ventajas sobre otras alternativas. Se procesa una diversidad de productos deshidratados para consumo humano y animal, así como productos para la industria farmacéutica y el sector salud, y se tratan polímeros para mejorar sus propiedades fisicoquímicas. En el año 2000 se instaló una nueva planta de irradiación gamma con capital privado (de Griffith Micro Science Sterigenics), que actualmente es propiedad de la empresa Sterigenics y está ubicada en Tepeji del Río, Hidalgo. Se trata de una unidad multipropósito con capacidad para atender productos frescos o deshidratados. A partir de 2008 inició el procesamiento de fruta fresca como guayaba destinada a los mercados de exportación, y en 2009 mango y cítricos.

Otro irradiador semi industrial que opera pertenece a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); su utilización apoya la investigación y la formación de recursos humanos. Procesa cosméticos, e ingredientes para la fabricación de artículos de cuidado personal y condimentos deshidratados. Desde hace un año inició operaciones otra instalación en Matehuala, San Luis Potosí, destinada principalmente al tratamiento de frutas y verduras frescas como control fitosanitario para exportación a Norteamérica, así como para movilización hacia el norte del territorio nacional.

Por otro lado, el Centro Nacional para la Investigación sobre Haz de Electrones en la Universidad de Texas A&M sirve como un medio imparcial para el gobierno y la industria que permite explotar la tecnología de haz de electrones para actividades de investigación y comercialización y realiza investigación estratégica sobre pasteurización y esterilización empleando e-Beam. La academia

reúne investigadores de la industria y el gobierno de todo Estados Unidos y el extranjero para explotar las tecnologías de e-Beam y Rayos X para beneficio de la humanidad.

El Centro está actualmente involucrado como un socio técnico en la construcción de la primera operación e-Beam en Tijuana, México, así como otros proyectos similares en Asia y en los Estados Unidos. La Agencia Internacional de Energía Atómica de las Naciones Unidas ha designado al Centro de la Universidad Texas A&M como colaborador para la tecnología de haz de electrones. (Electrones, 1986).

Con la construcción de una planta de sanitización en la zona norte de nuestro país, se verían beneficiados el medio ambiente, consumidores, productores y en general la agroindustria mexicana en factores como:

- a) Incrementar la competitividad de la agroindustria alimentaria, empleando una mayor capacidad tecnológica, innovación y valor agregado.
- b) Expandir el desarrollo de tecnologías y estrategias innovadoras, sin descuidar la producción limpia y la salud ambiental.
- c) Generar mejoras en el ingreso, el empleo, la calidad de vida de la región y la competitividad de las PyMEs agroindustriales.
- d) Menores costos en el proceso de sanitización de los productos.
- e) Elevar las utilidades en cuanto a las exportaciones.

En México no existe todavía una legislación que obligue a los productores a utilizar este tipo de tecnología en el proceso de la irradiación de los alimentos. Sin embargo, en Estados Unidos, la FDA exige que los alimentos que hayan sido tratados por este tipo de procedimientos contengan el símbolo internacional de irradiación. Se debe fijar el símbolo de Radura junto con la declaración “manipulado con radiación” ó “manipulado con irradiación” en la etiqueta del producto. En el caso de los alimentos a granel, como las frutas o las verduras, deben etiquetarse de manera individual o tener una etiqueta al lado del envase de venta.

La FDA no exige que los ingredientes individuales en los alimentos que contienen múltiples ingredientes como las especias, sean etiquetados. Es importante recordar que la irradiación no reemplaza las prácticas adecuadas de manipulación de alimentos por parte de los productores, procesadores y los consumidores. Los alimentos irradiados deben ser almacenados, manipulados y cocinados de la misma forma que los alimentos que no han sido irradiados, debido a que aún podrían contaminarse con organismos que provocan enfermedades después de la irradiación si no se siguen las normas básicas de seguridad alimentaria. (Food and Drug Administration, 2014: 2)

La Food Safety Modernization Act (FSMA) fue aprobada por el congreso de los Estados Unidos el 21 de Diciembre del 2010 y promulgada el 4 de Enero del 2011. Esta ley es aplicada a empresas que producen alimentos y los exporta a los Estados Unidos, han creado siete proposiciones hasta la fecha, como controles preventivos para alimentos de consumo, inocuidad de frutas y vegetales, programas de verificación de proveedores extranjeros, transporte higiénico

de alimentos para consumo humano y animal, adulteración intencionada de los alimentos, controles preventivos para alimentos de consumo animal y organismos de certificación/acreditación de auditores de terceras partes. (NSF, 2016: 1)

La ley sobre la Modernización de la inocuidad Alimentaria (FMSA) pretende que los instrumentos regulatorios de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) actúen de manera preventiva, y no reactiva, para evitar enfermedades causadas por consumo de alimentos. (Ley sobre la modernización de la inocuidad alimentaria, 2010)

CONCLUSIÓN

De conformidad con Clean Food Products las primordiales ventajas que posé la tecnología e-Beam, se presentan a continuación.

- a) Logra la inocuidad (incapacidad de hacer daño) de alimentos frescos y procesados.
- b) Acrecienta la vida de anaquel de los productos ya que paraliza cualquier proceso de pudrición.
- c) No trabaja con fuentes radioactivas, utiliza energía eléctrica.
- d) No genera residuos radiactivos.
- e) Muy bajo costo de operación.
- f) Gran capacidad de proceso.

Con base en las ventajas anteriores y con la premisa de que todo producto destinado a la exportación deberá de pasar por este proceso de sanitización exclusivamente, es imperante que las partes interesadas – Universidades- Empresa y Gobierno- se deben de establecer políticas públicas que exhorten a los trabajadores del campo y de los sectores conexos a invertir en una planta de esta índole en la región, con la finalidad de reducir costos, tiempo e incrementar la competitividad del clúster agropecuario y florícola del estado de Baja California.

Es importante que México comience a invertir en la infraestructura y tecnología que permitan que se pueda desarrollar una planta que aplique el proceso de sanitización e-beam, ya que aunque existen plantas destinadas a la sanitización de alimentos, estas utilizan tecnologías de una menor calidad.

De igual manera se este proceso debe de generar confianza, esto mediante las auditorias que le garanticen a las personas que lo realizan que los alimentos al pasar por este proceso mantienen los requisitos establecidos para poder ser comercializados y consumidos sin ningún tipo de riesgo.

La construcción de una planta de sanitización sería de gran importancia para que se favorezca la producción y exportación de este tipo de productos, favoreciendo de esta manera el aumento de la competitividad del país, ya que el método asegura que los productos que son exportados cuentan

con las propiedades adecuadas y que no representan un riesgo para los consumidores. De esta manera los países que importan estos productos del país no mostraran incertidumbre de su calidad, debido a que estarán certificados por el método de e-beam que es confiable y reconocido.

BIBLIOGRAFÍA

Ley sobre la modernización de la inocuidad alimentaria. (2010). Obtenido de
<http://www.senasica.gob.mx/includes/asp/download.asp?IdDocumento=26855&IdUrl=67946&down=true>

Dailey Paulson, L. (24 de Noviembre de 2014). *RWL Water.* Recuperado el Febrero de 2016, de RWL Water: <https://www.rwlwater.com/investigador-de-texas-recomienda-utilizar-ebeam-para-el-tratamiento-de-aguas-residuales/?lang=es>

Don Park, & Vestal, Tom. (2002). *Electron Beam: 21 St. Century Food Technology.* Obtenido de <http://www.piwet.pulawy.pl/irradiacja/electron%20beam%20brochure%20Texas%20A&M%20University.pdf>

Don Park, P. y. (Noviembre de 2002). Obtenido de <http://www.piwet.pulawy.pl/irradiacja/electron%20beam%20brochure%20Texas%20A&M%20University.pdf>

e-Foods. (s.f.). *e-Foods Imports.* Recuperado el 27 de febrero de 2016, de e-Foods Imports: <http://efoodsimports.com/es/about-us/>

e-foods Import. (2016). *eBeam Pasteurization.* Houston, TX.

Electrones, C. N. (1986). Recuperado el 27 de febrero de 2016, de <http://ebeam.tamu.edu/files/2014/10/Michoacan-Mexico-conference-flyer.pdf>

FDA. (2015). *FDA food and drug administration.* Recuperado el 29 de febrero de 2016, de <http://www.competitividad.org.do/wp-content/uploads/2009/01/Presentacion-oficina-FDA-y-FSMA-Rep-Dom-3a-.pdf>

Food and Drug Administration. (Noviembre de 2014). Recuperado el 27 de Febrero de 2016, de <http://www.fda.gov/downloads/Food/IngredientsPackagingLabeling/UCM262298.pdf>

Foods imports. (2016). Obtenido de <http://efoodsimports.com/>

Garmedia, G., & Vero, S. (2006). *Métodos para desinfección de frutas y hortalizas.* Obtenido de http://www.magrama.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/revistas/pdf_Hort/Hort_2006_197_18_27.pdf

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Institute of Food Science and Engineering. (Noviembre de 2002). Recuperado el 27 de febrero de 2016, de

<http://www.piwet.pulawy.pl/irradiacja/electron%20beam%20brochure%20Texas%20A&M%20University.pdf>

NSF. (2016). *La Organización Para La Salud y Seguridad Pública (NSF)*. Obtenido de
<http://www.nsf.org/es>

NSF. (s.a). <http://www.nsf.org/es>. Recuperado el 27 de febrero de 2016, de
http://www.nsf.org/newsroom_pdf/fs_que_fsma.pdf

Productores y empacadores exportadores de guayaba de Mexico, A. (Noviembre de 2008).

SAGARPA. Obtenido de

http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/Documents/Estudios_promercado/Diagn%C3%B3stico%20de%20necesidades%20de%20infraestructura%20para%20impulsar%20la%20export.%20de%20guayaba.pdf

SAGARPA. (2009). <http://www.sagarpa.gob.mx/>. Recuperado el 26 de febrero de 2016, de
http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/Documents/Estudios_promercado/IXTLE.pdf

ORGANIZACIÓN Y CAPITAL HUMANO

CAPITULO II

**Calidad En El Servicio Del Departamento De Recepción De
Hoteles De La Ciudad De Hermosillo, Sonora, México.**

*Ruiz Iduma Sara
Bernal Ruiz Zaid
Bernal Portillo José Edmundo*

RESUMEN

La investigación es derivada de una tesis de maestría en educación basada en competencias y estudia los perfiles ocupacionales del sector turismo en Hermosillo, Sonora, específicamente analiza las competencias del recepcionista de los principales diez hoteles de la ciudad, con el propósito de determinar la calidad del servicio basados en las actitudes conductuales y técnicas en su desempeño como los estándares de calidad, la comunicación verbal y no verbal que el recepcionista proyecta, manejo de quejas, asignación de habitaciones y la salida del huésped. La metodología utilizada se basa en un cuestionario. Los hallazgos encontrados han concluido un eficiente manejo de competencias respecto a la calidad en el servicio al cliente.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las personas han realizado turismo en algún momento de la vida, esta actividad está asociada al ocio, descanso, diversión y el descubrimiento de nuevos lugares. El turismo es el conjunto de acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

Sonora es una de las entidades federativas privilegiadas de la República Mexicana, ya que cuenta con diferentes ecosistemas (mar, desierto, valle, sierra) que hacen de éste un lugar diversificado en recursos naturales; además su situación geográfica lo coloca como vecino del primer país emisor de turistas internacionales, sin embargo, a pesar de toda esta riqueza no existen programas y proyectos que impulsen su aprovechamiento para detonar los flujos turísticos que permitan una mayor derrama económica en el Estado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática identificada se define en función de la correcta preparación de los perfiles ocupacionales del sector turismo en Hermosillo, Sonora, específicamente se analizan las competencias del recepcionista de los principales hoteles de la ciudad, con el propósito de

determinar la calidad del servicio basados en las actitudes conductuales y técnicas en su desempeño.

OBJETIVO GENERAL

Identificar las competencias conductuales y técnicas requeridas para la atención al cliente del departamento de recepción, la cual refleja la calidad en el servicio en los hoteles de mayor renombre en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Objetivos específicos

- 1) Identificar los estándares de calidad que el recepcionista maneja al recibir a un huésped;
- 2) Conocer la comunicación verbal y no verbal que el recepcionista proyecta al iniciar y concluir el registro del huésped;
- 3) Explorar las competencias con las que el recepcionista cuenta al momento de manejar quejas emitidas por los huéspedes.
- 4) Indagar las competencias con que el recepcionista cuenta para asignar habitaciones.
- 5) Analizar las competencias para la salida adecuada de los huéspedes.

DESARROLLO DEL TEMA

Turismo

Vázquez (2010) afirma que “el turismo es una abstracción, un concepto del cual se tienen distintas interpretaciones, por lo tanto se tienen diferentes concepciones según sea el enfoque que se le dé, el ámbito de formación y la época”. (p.13).

Según el Diccionario Turístico Profesional (2000), la palabra turismo proviene del vocablo inglés “tour”, viaje que deriva de la palabra francesa tour, viaje o excursión circular, la cual a su vez procede del latín tomare; en cambio De la Torre (2007), lo define como: “un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se traslada desde su lugar de residencia habitual a otro en el que no se ejerce ninguna actividad lucrativa, generando una importancia social, económica y cultural”.

Hernández (2010), respecto al turismo señala que “la formación turística busca la recreación, que el hombre se cultive, indague y desarrolle la personalidad. La verdadera cultura puede desprenderse del turismo cuando se viaja o visita un sitio de interés y se contempla, permite descubrir o verificar la historia, el avance de la sociedad y sus etapas, las políticas, sociales y culturales. El turismo es una actividad económica y social que se caracteriza por su naturaleza multidisciplinaria y transversal”.

Lillo, Ramón, y Sevilla, (2006), expresan que considerando el capital humano como un factor avanzado en turismo, las empresas, como demandantes de este factor y conocedoras de sus necesidades, juegan un papel fundamental como ángulo de este modelo. En este aspecto hay que tener en cuenta las necesidades formativas fundamentalmente de dos agentes implicados: El primero, las empresas del sector turístico, que demandarán unas cualificaciones específicas de sus trabajadores con el objetivo de poder ofrecer calidad de servicio. El segundo, la Administración Pública turística que también necesita unos profesionales especializados en el sector. Ambos constituyen el núcleo de nuestra demanda de capital humano en turismo.

En este sentido analizar cuáles son los perfiles y niveles profesionales que se necesitan en cada uno de los distintos subsectores turísticos y los procedimientos de selección no es tarea fácil. Este es además un aspecto esencial a la hora de diseñar las estrategias de desarrollo del factor capital humano turístico ya que, contar con unos recursos humanos profesionalizados constituye una exigencia de competitividad.

Competencias laborales

Una competencia laboral se podría definir como la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica.

Sagi-Vela (2004, p.86) define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Vargas, Casanova y Montanaro (2016) señalan que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo. (p.25).

Alles (2004, p.59), citando a Spencer y Spencer, dice que: Una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación.

Y explica que:

Característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.

Causalmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.

Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar.

Además, siguiendo a Spencer y Spencer, concluye que las competencias son, en definitiva, características fundamentales del hombre e indican “formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo”.

Blanco (2007, p.22) cita a McClelland definiéndolas como las características personales que son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican. Las competencias, por tanto, más que hacer una referencia a lo que una persona hace habitualmente en cualquier situación, centran su objetivo en lo que una persona sería capaz de hacer cuando se le demanda.

Clasificación de las competencias

Para Spencer y Spencer son cinco los principales tipos de competencias (Alles, 2004, p.60): 1) Motivación. Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo aleja de otros. 2) Características. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información. 3) Concepto propio o concepto de uno mismo. Las actitudes, valores o imagen propia de una persona. 4) Conocimiento. La información que una persona posee sobre áreas específicas. 5) Habilidad. La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Bunk (1994, p.10) Indica la siguiente clasificación:

- 1) Competencia técnica: es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- 2) Competencia metodológica: implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.
- 3) Competencia social: colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- 4) Competencia participativa: participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

(Alles,2004, p.24), Realiza la clasificación en función de la estrategia de cada organización de la siguiente forma :

- 1) Competencias cardinales: aquellas que deberán poseer todos los integrantes de la organización
 - 2) Competencias específicas: para ciertos colectivos de personas, con un corte vertical, por área y, adicionalmente, con un corte horizontal, por funciones. Usualmente se combinan ambos colectivos.
- Los autores mencionados tienen una perspectiva muy diferente respecto a la clasificación de las competencias, por un lado Spencer y Spencer se orientan a la motivación, las características físicas de la organización, las actitudes y valores, conocimientos y habilidades, por otro lado las

clasifican de acuerdo a las técnicas metodológicas empleadas en dichas organizaciones, además de las competencias sociales para laborar con otras personas en forma participativa y grupal. Al conjugar todos los anteriores elementos, el análisis concluye con las áreas verticales y horizontales en las organizaciones, estas son las competencias que todos los integrantes deben de poseer por funciones, combinando los dos tipos de áreas.

La evaluación de competencias

Del Pozo (2012, p.24) manifiesta que evaluar competencias requiere, en primer lugar, la definición del contenido de la competencia, describiendo comportamientos, habilidades e indicadores de evaluación. Además, es necesario establecer los instrumentos de recogida de datos que permitan obtener las evidencias necesarias para determinar el grado en que se ha alcanzado la competencia en comparación en un estándar establecido.

La evaluación de la competencia laboral (profesional) es el procedimiento sistemático por el que se recogen pruebas o evidencias del desempeño profesional de un trabajador, o de los resultados de aprendizaje alcanzados por un estudiante, de los que se infiere confiabilidad, lo que éste es capaz de realizar frente a los estándares establecidos en un Diccionario de Competencias o en un Catálogo de Cualificaciones Profesionales, (p.40).

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo descriptiva y exploratoria, descriptiva debido a que se detallan en forma específicas cada una de las competencias del departamento de recepción y exploratoria ya que se pretende una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad en la actividad turística regional.

Sujetos

Para el desarrollo de esta investigación se aplicaron 67 encuestas en los 10 principales hoteles de la ciudad; en cada hotel hay alrededor de 6 empleados en recepción, excepto el Hotel San Ángel en donde hay 11 debido al gran tamaño del hotel.

Los hoteles estudiados son los siguientes:

Tabla 1. Relación de hoteles, clasificación y recepcionistas encuestados

Hotel	Dirección	Clasificación	Número de recepcionistas
Hotel San Ángel	Bvl. Jesús García Morales 104, Col. El Llano	4 estrellas	11
Royal Palace	Blvd. Jesús García Morales 306, Col. El Llano	4 estrellas	7
El Dorado	Blvd. Jesús García Morales 123B, El Llano	3 estrellas	6
Hotel Lucerna	Paseo Río Sonora Norte. 98, Proyecto Rio Sonora	4 estrellas	7
Hotel Colonial	Vado del Rio No. 9, Villa de Seris	4 estrellas	5
Fiesta Americana	Francisco Eusebio Kino 375, Lomas Pitic	4 estrellas	6
Hotel Ibis	Cultura No. 48, Proyecto Rio Sonora	3 estrellas	6
Hampton Inn by Hilton	Paseo Rio Sonora Colonia Proyecto Rio Sonora	4 estrellas	6
Fiesta Inn	Francisco Eusebio Kino 375, Lomas Pitic	4 estrellas	7
Hotel Araiza	Francisco Eusebio Kino 353, Lomas Pitic	4 estrellas	6

Fuente propia

MODELO APLICADO

El departamento de recepción es uno de los más importantes del hotel, ya que es donde se llevan a cabo la mayoría de las operaciones del huésped y es el centro de operaciones del hotel.

El modelo de la presente investigación está basado en Báez (2005, p.15), el cual presenta un diagrama para representar los aspectos más importantes en las competencias de un recepcionista de hotel para denotar la calidad en el servicio:

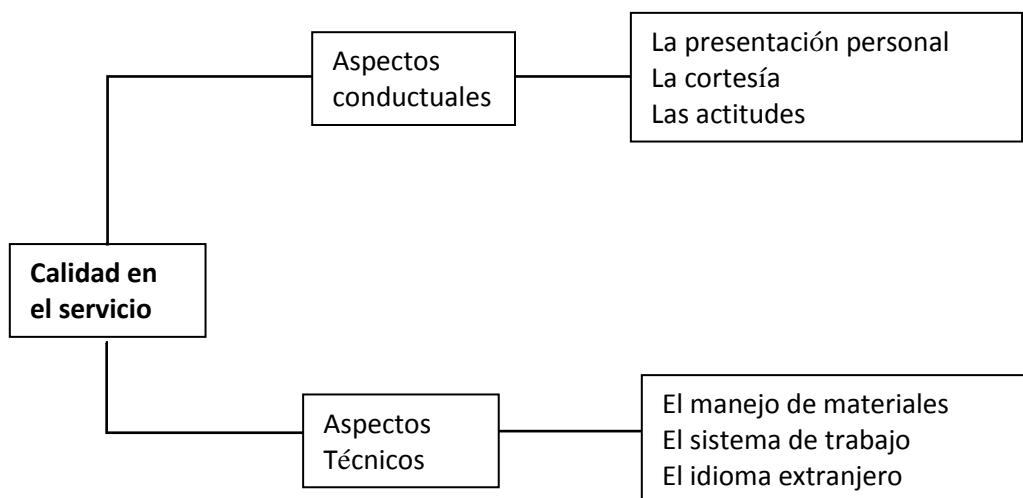


Figura 1. Modelo de calidad en el servicio hotelero: Fuente: Báez (2005, p.15)

En el diagrama anterior se visualizan las competencias que el recepcionista debe de manejar al interactuar con el huésped. Los aspectos conductuales como la presentación personal, la cortesía y las actitudes son parte de la imagen del hotel, la impresión que el huésped recibe al arribar al lugar. Los aspectos técnicos como el manejo de materiales, el sistema y el idioma, son parte de las competencias aptitudinales que el recepcionista desarrolla en su lugar de trabajo.

Calidad en el servicio

Desde el momento en que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios como un hotel, se debe fomentar la creación de una cultura de calidad en la prestación del servicio a cada huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada siempre hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se deben establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen, es decir, fomentar las competencias para que exista un crecimiento en la calidad, Báez (2005, p 17).

INSTRUMENTOS

1 Cuestionario tipo encuesta

El instrumento que se utiliza para la evaluación de las competencias conductuales y técnicas de los recepcionistas consta de 34 preguntas divididas en 6 dimensiones o variables a estudiar. Las preguntas o reactivos están diseñadas para dar respuesta en escala de Likert de tipo: "casi nunca", "a veces", "con frecuencia", "casi siempre" y "siempre". A continuación se presentarán las secciones por categorías, dimensiones o variables:

Estándares de Calidad:

1. bienvenida al huésped. 2. Saludarlo; 3. Tratar a los huéspedes por su apellido 4. Hablar con ellos en forma amable, entusiasta y cortes. 5. Responde rápidamente las preguntas del huésped 6. Satisface las necesidades del huésped. 7. Ceder paso. 8. No tutejar al huésped. 9. Ser amable y atento al usar el teléfono. 10. Pedir las cosas por favor. 11. Cuidar siempre el vocabulario. 12. Despedir al huésped con cortesía y desecharle su regreso. 13. No comer frente a los huéspedes.

Comunicación Verbal:

14. Usar palabras adecuadas que el huésped pueda entender. 15. Hablar a un ritmo que el huésped extranjero pueda comprender. 16. Confirmar información o datos para evitar problemas futuros. 17. Evitar respuestas cortas.

Comunicación no Verbal:

18. Cuidar el tono de voz que se utiliza y evitar decir malas palabras o comentarios. 19. Inclinaciones de la cabeza para saludar 20. Sonríe al atender al huésped. 21. Ver, escucha y observa con atención al huésped.

Manejo de Quejas

22. Recibir y enviar la queja al departamento correspondiente. 23. Dar seguimiento a la queja. 24. Verificar con el huésped su grado de satisfacción en caso de quejas.

Asignación de Habitaciones y Reservaciones

25. Ofrecer las habitaciones de mayor precio. 26. Invitas amablemente al huésped a que llene la tarjeta de registro. 27. Asignas la habitación más conveniente para el cliente. 28. Informas al huésped las formas de pago. 29. Se le desea al huésped una feliz estancia. 30. Personas que no tienen reservación, se les recomienda otro hotel y se les da la ubicación.

Salida del Huésped

31. Al concluir la estancia del huésped, se le pide la llave. 32. Deben dar salida al huésped, siempre y cuando se desocupe la habitación. 33. Se notifica la salida al ama de llaves. 34. Ser discreto.

El instrumento se aplicó después de realizar una prueba piloto para descartar cualquier problema de redacción del mismo. Se realizó un recorrido por los hoteles seleccionados como muestra, cubriendo los 3 turnos laborales que se requerían estudiar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

I. Estándares de calidad

La tabla 2 muestra los 13 ítems o preguntas que corresponden a los estándares de calidad, por lo que se expresa un mínimo desde 1 a 4 y un máximo de 5 en las respuestas dadas por los

receptionistas. La media y desviación típica o estándar se consideran de muy buen nivel ya que se acercan a la puntuación máxima y en la mayoría sobrepasa al .5 considerado como aceptable.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de Estándares de calidad

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Bienvenida	67	3	5	4,84	,480
Saludo	67	3	5	4,69	,556
Apellido	67	2	5	4,24	,889
Hablar amable	67	3	5	4,73	,479
Responde preguntas	67	2	5	4,58	,655
Necesidades	67	3	5	4,54	,611
Ceder paso	67	4	5	4,79	,410
Tutear	67	1	5	4,48	1,133
Amable	67	3	5	4,88	,409
Cosas por favor	67	3	5	4,81	,435
Vocabulario	67	4	5	4,93	,265
Despedir huésped	67	3	5	4,75	,532
comer	67	3	5	4,54	,725
N válido (según lista)	67				

Comunicación verbal

La tabla 3 muestra los 5 ítems o preguntas que corresponden a la comunicación verbal, por lo que se expresa un mínimo desde 1 a 3 y un máximo de 5 en las respuestas dadas por los receptionistas. La media y desviación típica o estándar se consideran de muy buen nivel ya que se acercan a la puntuación máxima y en la mayoría sobrepasa al .5 considerado como aceptable.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de comunicación verbal

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Palabras	67	3	5	4,76	,495
Ritmo	67	2	5	4,60	,653
Información	67	3	5	4,78	,455
Evitar respuestas	67	2	5	4,42	,721
Tono	67	1	5	4,72	,670

N válido (según lista)	67			
------------------------	----	--	--	--

Comunicación no verbal:

La tabla 4 muestra los 4 ítems o preguntas que corresponden a comunicación no verbal, por lo que se expresa un mínimo desde 1 a 3 y un máximo de 5 en las respuestas dadas por los recepcionistas. La media y desviación típica o estándar se consideran de muy buen nivel ya que se acercan a la puntuación máxima y en la mayoría sobrepasa al .5 considerado como aceptable. La pregunta referente a inclinación de la cabeza para saludar tiene un desfase debido a que no es una costumbre utilizada en la región noroeste del país.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de comunicación no verbal.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Inclinación	67	1	5	3,76	1,327
Sonreír	67	3	5	4,52	,660
Ver y escuchar	67	2	5	4,61	,695
Tono	67	1	5	4,72	,670
N válido (según lista)	67				

Manejo de quejas:

La tabla 5 muestra los 3 ítems o preguntas que corresponden al manejo de quejas, por lo que se expresa un mínimo desde 1 y un máximo de 5 en las respuestas dadas por los recepcionistas. La media y desviación típica o estándar se consideran de muy buen nivel ya que se acercan a la puntuación máxima y en la mayoría sobrepasa al .5 considerado como aceptable.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de Manejo de quejas

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Recibir queja	67	1	5	4,55	,764
Seguimiento	67	1	5	4,43	,839
Verificar grado	67	1	5	4,34	,914

N válido (según lista)	67				
------------------------	----	--	--	--	--

Asignación de habitaciones y reservaciones:

La tabla 6 muestra los 6 ítems o preguntas que corresponden a los estándares de calidad, por lo que se expresa un mínimo desde 1 a 3 y un máximo de 5 en las respuestas dadas por los recepcionistas. La media y desviación típica o estándar se consideran de muy buen nivel ya que se acercan a la puntuación máxima y en la mayoría sobrepasa al .5 considerado como aceptable.

Tabla 1. Asignación de habitaciones y reservaciones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Precio	67	1	5	3,79	1,332
Tarjeta	67	1	5	4,73	,730
Asignar	67	3	5	4,67	,561
Formas de pago	67	3	5	4,75	,532
Feliz estancia	67	1	5	4,73	,642
Otro hotel	67	1	5	3,07	1,761
N válido (según lista)	67				

Salida del huésped

La tabla 7 muestra los 4 ítems o preguntas que corresponden a la salida del huésped, por lo que se expresa un mínimo desde 1 a 4 y un máximo de 5 en las respuestas dadas por los recepcionistas. La media y desviación típica o estándar se consideran de muy buen nivel ya que se acercan a la puntuación máxima y en la mayoría sobrepasa al .5 considerado como aceptable.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de Salida del huésped

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Pide llave	67	1	5	3,78	1,496
Salida	67	2	5	4,78	,573
Ama de llaves	67	1	5	4,22	1,265
Discreto	67	4	5	4,90	,308

N válido (según lista)	67				
------------------------	----	--	--	--	--

CONCLUSIONES

En referencia a los objetivos propuestos en la investigación se concluye lo siguiente:

Los estándares de calidad que el recepcionista maneja al recibir a un huésped se basan en la bienvenida, la forma de saludar por apellido, hablar en forma amable, responder preguntas, pedir las cosas por favor, mantener un excelente vocabulario, entre otras actitudes del empleado, se identifican con un alto índice de eficiencia, por lo que esta variable o dimensión ha sido muy bien evaluada. La totalidad de los recepcionistas de los hoteles manejan estándares de calidad mostrando así una alta competencia en la atención al cliente.

La comunicación verbal y no verbal que el recepcionista proyecta al iniciar y concluir el registro del huésped también son aspectos conductuales que pueden dar pie a malas interpretaciones. En estas variables se tienen el tono, el ritmo de voz, las respuestas cortas y sobre todo el idioma; cuando se trata de un idioma extranjero, el recepcionista debe de estar preparado para demostrar su competencia en comunicación, en forma general el idioma extranjero más común es el inglés. La evaluación de estas dos dimensiones o variables estudiadas en los hoteles han arrojado excelentes cifras, por lo que no se consideran competencias en riesgo para el personal. Para profundizar un poco en estos aspectos conductuales, es necesario indicar que la forma de hablar del sonorense debe de modificarse y tratar de modularse, ya que si el huésped es del sur del país puede llevarse la impresión de que se habla muy golpeado, con demasiada fuerza o quizás malinterpretarse como si el empleado estuviera enojado, por lo que es necesario capacitar muy bien en este aspecto.

Al explorar las competencias con las que el recepcionista cuenta al momento de manejar quejas emitidas por los huéspedes se visualiza que los eventos que pueden ser estresantes los enfrentan en forma profesional, ya que se encuentran capacitados para solucionar todo tipo de queja en cualquier momento.

Un aspecto muy especial que se vive con el manejo de quejas como recepcionista del hotel es el nivel de estrés que alcanza tanto el huésped como el personal a cargo, por lo que hay que evitar perder el control y tratar de ser un mediador en las situaciones dadas.

Las competencias con que el recepcionista cuenta para asignar habitaciones según el estudio han resultado muy altas, ya que si un sistema de hotelería, sea automatizado o en computadora, o en su defecto, de tipo manual, debe de controlar las habitaciones disponibles (libres y limpias para uso), por lo que el recepcionista tiene comunicación constante con el ama de llaves y consejería.

Las preguntas referentes a esta variable se centran en indagar si el recepcionista verifica que el huésped tiene reservación, si no la tiene, revisar si hay cupo o recomendar otro hotel. Si el

huésped ingresa, indagar si brinda primero las habitaciones más caras, si el pago es con tarjeta o efectivo y desear feliz estancia.

Con relación a los estadísticos descriptivos hubo dos preguntas que tuvieron una desviación estándar que sobrepasó a 1 y son la de brindar las habitaciones más caras y recomendar otro hotel, por lo que se perciben oportunidades de competencias a desarrollar, el empleado no está haciendo prioridad el vender las habitaciones más caras y no está orientando al huésped en la búsqueda de otro hotel que le convenga.

En general, no hay mucho que recomendar, ya que en base a los resultados de las encuestas, se pudo observar que el recepcionista cumple con todas las competencias mencionadas, se puede proponer más capacitación al departamento y que se siga manteniendo este ritmo, ya que el huésped es el principal evaluador. Cuando se hizo la recolección de datos, el personal dio un trato amable y respuestas inmediatas, por lo que los 10 hoteles encuestados brindaron resultados favorables.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

ALLES, M. A. (2004). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. México: Ediciones Granica S.A. de C.V.

BÁEZ CASILLAS, S. (2005). Hotelaria. México: Compañía editorial Continental.

BLANCO, A. P. (2007). Trabajadores competentes: Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: ESIC Editorial.

BUNK, G. (1994). La trasmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA. Revista Europea CEDEFOP, 8-14.

DEL POZO, F. J. (2012). Competencias profesionales: Herramientas de evaluación; el portafolios, la rúbrica y las pruebas situacionales. Madrid: Narcea Ediciones.

HERNÁNDEZ, B. (2010). Formación Universitaria de Turismo en el Estado Bolívar. Tesis Doctoral. Venezuela: Decanato de Investigación y Postgrado de la Universidad Fermín Toro. Pag. 32 & 48.

LILLO, A. R., & SEVILLA, M. (2006). Un Marco de Análisis del Capital Humano en Turismo. . Madrid, España.: Universidad de Alicante. Dpto. Análisis Económico y Aplicado. Pag. 4, 6 y 15.

SAGI VELA, G. L. (2004). Gestión por competencias: El reto compartido del crecimiento personal y de la organización. Madrid: ESIC.

VÁSQUEZ, M. (2010). La formación de las competencias de los alumnos de licenciatura en turismo del IPN respecto a los hoteles de la Zona Metropolitana. México, D.F.: Instituto Politecnico Nacional, Pag. 8 y 36.

De Las Letras A Las Palabras, Cuando El Papel Se Transforma En Sonido.

León Sánchez Sergio Arturo
Urbina González Alicia Elena
Ruz Saldívar Carlos

RESUMEN

La ponencia presenta la experiencia docente que se generó a partir de la producción de un audiolibro en la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana, un material para el repositorio de la plataforma itunes-U-UV. Cobra relevancia porque a partir de este tipo de productos sonoros se presenta la oportunidad de definir una metodología y un proceso de producción que consistió en organizar el proyecto sonoro. Ya que se define el número de voces, se realiza un casting, se distribuyen cargas de trabajo, hasta llegar a la edición. La obra impresa fue editada en el 2013 y lleva como título “Derecho a la divergencia, la objeción de conciencia”. La propuesta de llevar la obra a un formato radial tipo audiolibro surge de su autor quien decide que no sólo sea un libro de texto dentro del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA), de la Carrera de derecho de la UV, sino que se convierta en un material de consulta para más usuarios. Lo que genera una vinculación tripartita Facultad de Ciencias de la Comunicación - Licenciatura en Derecho (SEA) -itunes-U-UV. Itunes-U es considerada una plataforma de gran alcance, y es en el año 2010 que registró 300 millones de descarga, y en la actualidad cuenta con más de 350 mil archivos publicados por más de 800 universidades. Ser parte del catálogo del repositorio con el que la UV trabaja, lo convierte en un caso de éxito ya que la región Veracruz se hace pionera en este tipo de formatos sonoros.

Palabras claves: Audiolibro, proyecto sonoro, formatos radiales, transposición radiofónica.

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto que la producción sonora es rica por su creatividad y bajo costo en comparación con la producción televisiva, también debemos recordar que sus usos son ilimitados, y por supuesto, sus formatos. Al hablar de formatos o formas de presentar una “pieza sonora” nos estamos refiriendo a una cápsula, un audio, tal vez un podcast, o si pensamos en algo más elaborado un programa radial, o porque no pensar en un audiolibro. Cada uno con sus

características particulares, pero todos con la riqueza del lenguaje sonoro - voz, música, efectos de sonido y silencio- que nos transporta y colorea escenas en nuestra mente.

Un material sonoro como también se le conoce, puede ser parte de un proyecto de capacitación, utilizarse como una herramienta en los procesos educativos, e incluso ser acompañante en un tiempo de ocio con fines de entretenimiento o de información. La forma de presentar un contenido sonoro a una determinada audiencia es tan amplia como nuestra imaginación nos lo permita. Ahora bien, un proyecto sonoro como bien lo define Mario Kaplún (1994) es crear una estructura, encontrar una idea, definir la temática, investigar contenido, así como también elegir un formato y su género. Así que esta primera etapa de pre-producción que es la planeación, no está distante de los principios básicos de una gestión de proyectos, que deben tomarse en cuenta para realizarlo eficazmente.

De ahí que esta ponencia hace un recorrido por los temas de gestión de proyectos para sentar las bases de un plan de trabajo colaborativo y describe el proceso de producción que realizaron alumnos y docentes para la puesta en marcha del audiolibro titulado y que dio origen a este artículo titulado “De las letras a las palabras, cuando el papel se transforma en sonido”.

Poner en marcha un proyecto, puede resultar una tarea compleja, sin embargo, se tiene la oportunidad de superar obstáculos y generar acciones propias según la naturaleza de cada uno. Sea un proyecto mercadológico, organizacional o sonoro, es importante tomar en cuenta los elementos de planificación. Cabe destacar que el audiolibro fue una actividad académica de la experiencia educativa denominada Realización de proyectos radiofónicos, del plan de estudio en modalidad escolarizada de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana, y aunque surge como parte de una actividad académica, fue necesario armar un grupo de colaboración que sería el staff de producción y que incluía a 9 miembros y en el cual se descargaron las funciones de operadores, voces y editores. Y que durante 19 meses trabajaron bajo criterios definidos y con una meta: la entrega del primer audiolibro para la plataforma itunes-U-UV repositorio que cuenta, según información proporcionada por la coordinación de Célula de Desarrollo iTunes U-UV Veracruz, con 1,310 recursos por todas las regiones de la Universidad, 138,865 descargas, 257,188 visualizaciones, y un total de 131,829 visitas a la plataforma, cifras recopiladas del corte 2012 a agosto 2016. (C.B.Montiel, comunicación personal, 10 de noviembre de 2016)

DESARROLLO DEL TEMA

El arranque de un proyecto significa la prospección del trabajo colaborativo coordinado y planificado para hacerlo posible, de ser necesario definir que es un “proyecto”, tomamos como referencia a la Norma Internacional ISO 10006 que afirma:

el proyecto es un proceso único, que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos y requerimientos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, coste y recursos (Norma ISO 10006 citado por Casal 2006)

De esta manera el proyecto sonoro que es motivo de este artículo, consideró algunos aspectos de un sistema de calidad y que fueron de gran ayuda para la conclusión del mismo. Por tomar un ejemplo, fue necesario establecer procesos para la producción los cuales ayudaron a que el material generado tuviera un criterio de guardado, un control de los tiempos de producción, la definición de roles de trabajo, así como la distribución de la carga operativa. Esto es, con los procesos se obtuvo la planificación, implantación, revisión y oportunidad de mejora en cada sesión de producción; requisitos que permitieron que el audiolibro a pesar de su amplio tiempo de trabajo y la participación de varias personas siempre conservó un estándar.

Basado en los elementos de planificación fue necesario definir algunos aspectos y para ello tomamos en cuenta el que sugiere Casal (2006) en su libro Gestión de Proyectos, y que a continuación se presenta. (Figura 1)

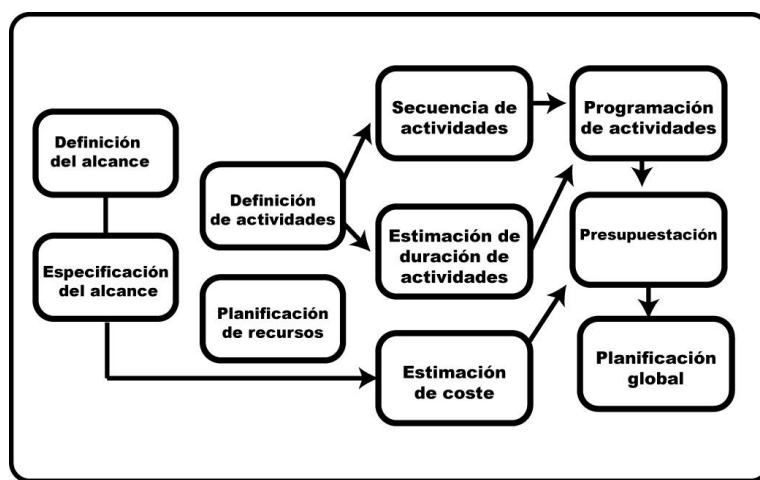


Figura 1. Fuente: www.getec.etsit.upm.es/docencia/gproyectos/planificacion/planificacion

Cada uno de estos elementos nos permitió dimensionar las acciones y al mismo tiempo, dio guía para desarrollar un plan de trabajo, donde el recurso humano involucrado tuvo una línea de acción lo más clara posible. Sin embargo, no se está exento que durante el proyecto surgieran

circunstancias no previstas, pero que como coordinador deben resolverse de ahí la riqueza de esta experiencia.

A continuación se describen y detallan algunos elementos de planeación que cobraron mayor importancia en el caso de nuestro proyecto sonoro y que dieron origen a procesos definidos para la producción del audiolibro. Cabe aclarar que en el rubro de estimación de costes y presupuesto, en el presente proyecto no aplicó, debido a que fue un trabajo académico y que como se mencionó, surge a partir de una experiencia educativa y los recursos ocupados fueron de la propia Universidad Veracruzana, que fue el uso de cabinas y equipos de cómputo de radio de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, los profesores coordinadores son catedráticos de la institución, el autor del libro Doctor Carlos Ruz Saldívar miembro del Cuerpo Académico Derecho Constitucional y Convencional, de los derechos fundamentales, y como colaboradores-coordinadores del proyecto audiolibro los Maestros Sergio Arturo León Sánchez y Alicia Elena Urbina González, ambos docentes por asignaturas, al ser parte de la planta docente de una entidad académica, este proyecto pasa a ser actividad derivada de su carga académica, por lo que no generó un pago extra a su labor docente.

DEFINICIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL ALCANCE

Es necesario contextualizar que este proyecto de audiolibro cobra vida a partir de su función como material didáctico que el autor visualizó para el apoyo a personas con capacidades diferentes. Siendo esto un compromiso social que como académicos se tiene y que poco se ha explotado en la Universidad Veracruzana; un ejemplo lo presenta el autor del libro impreso, Carlos Ruz Saldívar (2015) en la justificación de su propuesta, y señala que en España se atiende a más de 7, 600 alumnos con ceguera o discapacidad visual grave, de los que el 99% están escolarizados en centros de enseñanza ordinarios, es decir, siguiendo el principio de la inclusión educativa de todos los estudiantes en el aula... Para cada alumno con discapacidad visual se elabora un Plan Individualizado de Atención, según sus necesidades, al que se asigna un maestro itinerante encargado, entre otras funciones, de asesorar al centro y al profesorado de aula, orientar a las familias y realizar un trabajo directo con el alumno.

La Universidad Veracruzana y sus académicos, tienen la responsabilidad social de implementar un plan de inclusión para personas con capacidades diferentes, como por ejemplo la visual; es necesario implementar acciones para permitirles a estos grupos el ingreso a la educación universitaria y la preparación para una vida profesional, la creación de material propio acorde a las necesidades de los estudiantes es una alternativa para la generación del conocimiento y como proyecto incluyente al crear objetos de aprendizajes apropiados. El material sonoro por sus características, que más adelante se comentarán, es una opción viable y económica para la

producción de audios tanto para libros como para artículos de los cuales los académicos tengan los derechos.

Cabe mencionar que el proyecto consta de 32 archivos digitales en mp3. Que son el equivalente a la obra impresa, que contiene 4 capítulos. El capítulo 1 con 8 sub capítulos, el 2 con 7, el 3 con 8 y el 4 con 6 además de una introducción y un archivo de conclusiones. Para su adaptación se consideró incluir las referencias bibliográficas, las notas al pie de páginas, citas en formato APA, títulos y subtítulos de cada capítulo, convirtiéndose desde el punto de vista de la adaptación en una transposición radiofónica, que según Lidia Camacho (1999) la define como el acto de poder trasladar una obra de un medio a otro, manteniendo la identidad del original, la transposición es como un transcodage, la traducción de un código lingüístico a un código auditivo. El adaptador, en este caso, es un traductor cuyo objetivo es doble: traducir fielmente, al mismo tiempo que crear con libertad. Si bien es cierto que este término es ocupado en la adaptación literaria, en este caso se usa por la oportunidad de crear elementos sonoros de un código impreso.

Definición de actividades (secuencia, estimación de duración, programación)

Fueron varias las actividades generadas para la producción del audiolibro, lo que obligó a realizar un cronograma para contemplar los tiempos según el ciclo escolar de la Universidad Veracruzana. (Figura 2)

Productos y/o avances	2015												2016											
	Enero	Feb.	Mar.	Abri	Mayo	Junio	Jul.	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Feb.	Mar.	Abri	May	Jun	Ju	Ago	Sep	Oct		
01.- Propuesta para la producción aditiva del libro: <i>El derecho a la divergencia, la objeción de conciencia.</i>		X																						
02.- Presentar el proyecto audio libro a los representantes de la zona de iTunes iu-UV			X																					
03.- Acuerdos de colaboración con la Fac. de C. y Tec. de la Comunicación						X																		
04.- Reunión de trabajo con los maestros responsables del proyecto							X																	
05.-Calendarización de la etapa de casting, grabación y diseño de la producción (pre. Producción)								X																
06.- Primera etapa de grabación									X	X														
07.- Primera presentación de material al autor para autorizar y tomar en cuenta observaciones										X														
08.- Período de post producción											X			X	X	X	X							
09.- Segunda revisión del material																					X	X		
10.- Entrega del material																								X
11.- Presentación del audio libro																								

Figura 2

Periodo vacacional

Como parte de esta pre-producción (planeación), se realizó el casting de voces entre los alumnos, que de acuerdo con los parámetros de entonación, ritmo, velocidad, dicción, incluso lectura, fue necesario elegir las voces principales, y bajo este criterio se decidió por 2 voces femeninas quienes demostraron mejor manejo de este recurso en comparación con la de los varones elegidos para este proyecto. Sin embargo, para generar un contraste auditivo se usaron las voces masculinas para otros elementos de producción. Con esta actividad, fue posible diseñar la maqueta o dommy de este proyecto sonoro. (Figura 3).

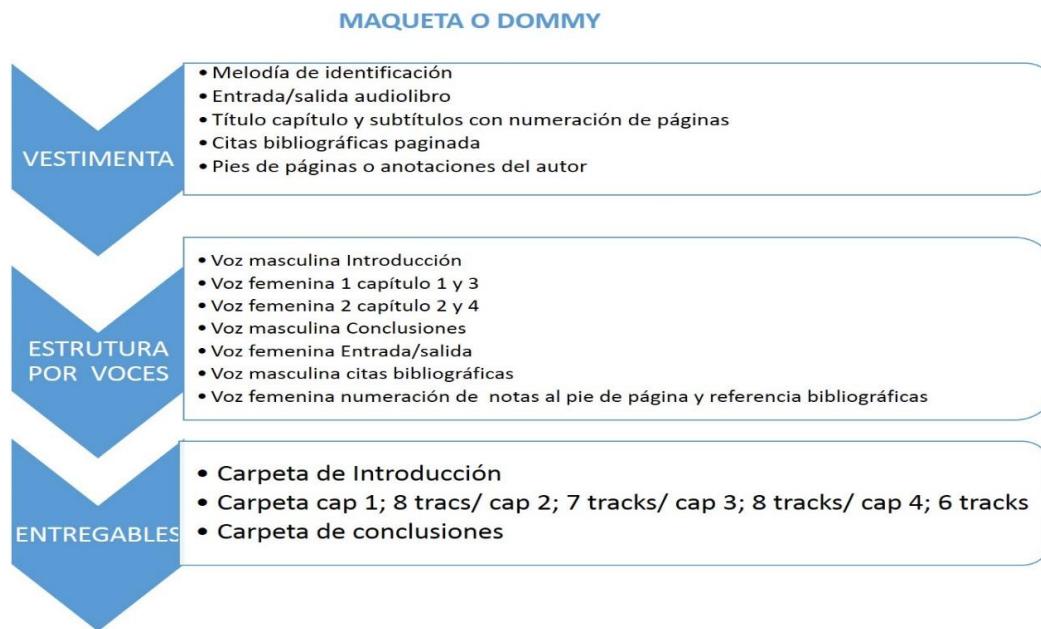


Figura 3

El criterio que cobró relevancia en este proyecto fue el de grabación y guardado, (etapa de producción), para ello se realizó un instructivo que permitió conservar en todos los archivos los parámetros establecidos, así como una fácil localización del material para su post producción. Cabe mencionar que los parámetros fueron definidos en función del programa Adobe Audition, software utilizado para la grabación y edición del audiolibro. (Figura 4)

CRITERIOS DE GUARDADO Y GRABACIÓN

	VALORES DE GRABACIÓN	NOMENCLATURA
Grabación de subcapítulos		Número del capítulo/nombre del subcapítulo
Pie de página		Número de capítulo/página/ número de PP
Citas bibliográficas		Nombre de la Cita/ capítulo /página
Ubicación guardado capítulos y sub capítulos	Velocidad de muestreo 32000/estéreo/Profundidad de Bits "16"	Documentos/Audio libro final/ Capítulo "x" y Subcapítulo correspondiente
Ubicación citas bibliográficas		Documentos/audio libro final/ citas/ capítulo "x"
Ubicación pie de páginas		Documentos/Audio libro final/PP/ Capítulo

Figura 4

Es también importante hacer mención que todo el proceso documentado fue de gran apoyo para la sistematización del producto sonoro, y como se ha señalado a lo largo del presente trabajo la preproducción, producción y postproducción por las que pasa un material audiovisual, pudiera pensarse que son siempre las mismas etapas, sin embargo, al identificarse la naturaleza del proyecto su proceso de planeación cobra identidad y exige formatos y criterios específicos para la puesta en marcha.

Finalmente en este apartado no podemos dejar de lado, la plataforma de iTunes-U-UV, que tiene como objetivo generar recursos que apoyen la innovación educativa, fortalezcan el aprendizaje del estudiante y difundan el conocimiento que se desarrolla en la Universidad a nivel internacional. La Universidad Veracruzana, en aras de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje y de proporcionar educación de calidad a los estudiantes, ha implementado proyectos apoyados en el avance tecnológico para satisfacer las necesidades de educación. Desde su creación en 2007, iTunes U se ha convertido en un importante referente académico. iTunes U-UV es un sistema de distribución y entrega de contenido académico como clases, lecciones, sesiones de laboratorios, conferencias, audiolibros, entre otros. El contenido está disponible a través de Internet para ser descargado sin costo y reproducido en computadoras, reproductores personales, iPods, iPads, iPhones, entre otros dispositivos. Sin duda alguna, con la fácil disponibilidad de dispositivos móviles es posible lograr mayor cobertura en la distribución de contenidos académicos a los estudiantes. Centralizar este contenido es otro reto más para las universidades hoy en día. (Extraído el 9 de noviembre del 2016 desde <http://www.uv.mx/veracruz/itunesu-uv-veracruz/que-es-itunes-u-uv/>)

Lo mencionado anteriormente, significa para el proyecto audiolibro denominado “El derecho a la divergencia, la objeción de conciencia”, ser un caso de éxito debido a que se convierte en una producción pionera para el mencionado repositorio, hasta este 2016, no contaba con audiolibros, y por lo tanto para el staff de producción es la oportunidad de sentar precedentes en los procesos de producción de material didáctico sonoro. Y doblemente funcional en el momento que dicho audiolibro por las especificaciones en que se requirió se convierte en un podcast y que según la definición de New Oxf
2005, lo define como

acceso en Internet para que pudiera ser descargado por todos los usuarios que estuvieran interesados e . (New Oxford American Dictionary citado por Fernández 2010).

Cobra importancia, como se menciona en los inicios del presente documento, ya que de haber nacido como un libro impreso para consulta de experiencias educativas dentro de la carrera de Derecho en modalidad abierta, pasa a ser un derivado de una obra, para convertirse en un material de fácil acceso y consulta para la comunidad universitaria nacional e internacional.

METODOLOGÍA

Esta documentación de caso, está sustentada en el método empírico-analítico, el aporte que deja este estudio y su investigación es fundamentalmente basado en la experiencia, es un estudio descriptivo, que utilizó la lógica empírica y que fue construyendo un razonamiento a partir de la prueba y experiencia en la producción sonora. Se partió de principios básicos de producción radiofónica, retomando los saberes teóricos en materia de formatos y géneros radiales e irlos adaptando a una pieza sonora específica. Se fue construyendo a partir de ir superando gradualmente errores, conclusiones e incorporando conocimientos y procedimientos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El resultado único derivado de este proyecto de producción sonora en formato de audiolibro y que fue destinado a la plataforma de itunes-U-UV es precisamente los 32 archivos de audios en mp3, con una duración global de 5 horas 39 minutos 20 segundos.

Resultado de un trabajo en equipo de alumnos y maestros, con un enfoque interdisciplinario que le dio un valor agregado al proyecto.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

El resultado en paralelo de esta producción también fue el aprendizaje desde el saber teórico del Derecho y de la objeción de conciencia, un derecho que toda persona tiene y puede hacerlo valer. Así también, el aprendizaje de planear, organizar, supervisar y controlar, un proyecto académico, como parte de las buenas prácticas administrativas que en todo grupo de trabajo y plan debe prevalecer.

Finalmente, para este apartado de resultados donde se expresan las acciones de la etapa de postproducción, a continuación se comparten los formatos que se generaron, uno es el reporte de horas de grabación del proyecto (Figura 5) y el otro formato es el registro de tiempo de grabación, siendo actualmente al final del proyecto, documentos de consulta (Figura6 6).

AUDIO LIBRO: EL DERECHO A LA DIVERGENCIA , LA OBJECIÓN DE CONCIENCIA					
NOMBRE	PUESTO	ENTRADA	SALIDA	TIEMPO	FECHA
Carlos Daniel González Wong	Producción (Grabar)	10:00:00	12:00:00	2:00:00	28/09/15
Samaria Mavil Peredo	Lectura	10:00:00	12:00:00	2:00:00	28/09/15
Carlos Daniel González Wong	Producción (Grabar)	12:47:00	15:00:00	2:13:00	30/09/15
Samaria Mavil Peredo	Lectura	12:47:00	15:00:00	2:13:00	30/09/15
Carlos Daniel González Wong	Producción (Grabar)	6:30:00	8:00:00	1:30:00	01/10/15
Samaria Mavil Peredo	Lectura	6:30:00	8:00:00	1:30:00	01/10/15
Flor Araceli Chulin Cervantes	Lectura	10:45:00	13:00:00	2:15:00	02/10/15
Jaritza de Jesús Saldaña Galindo	Producción (Grabar)	11:13:00	13:00:00	1:47:00	02/10/15
Giovanni Francisco Lemuz Cuéllar	Producción (Grabar)	10:45:00	11:20:00	0:35:00	02/10/15
kawa	Lectura	11:00:00	11:15:00	0:15:00	02/10/15
Giovanni Francisco Lemuz Cuéllar	Pos-Producción(Editar)	11:20:00	14:50:00	3:30:00	02/10/15
Carlos Daniel González Wong	Producción (Grabar)			0:00:00	
Giovanni Francisco Lemuz Cuéllar	Pos-Producción(Editar)	10:45:00	12:30:00	1:45:00	06/10/15
Carlos Daniel González Wong	Producción (Grabar)	18:30:00	20:00:00	1:30:00	08/10/15
Samaria Mavil Peredo	Lectura	18:30:00	20:00:00	1:30:00	08/10/15
Jaritza de Jesús Saldaña Galindo	Producción (Grabar)	12:25:00	14:15:00	1:50:00	09/10/15
Carlos Daniel González Wong	Producción (Grabar)	12:25:00	14:15:00	1:50:00	09/10/15
Flor Araceli Chulin Cervantes	Lectura	16:00:00	19:00:00	3:00:00	
Enrique Cerino	Lectura	8:20:00	9:00:00	00:40:00	21/10/15
Enrique Cerino	Lectura	8:10:00	9:00:00	0:50:00	22/10/15
Giovanni Francisco Lemuz Cuéllar	Pos-Producción(Editar)	10:20:00	15:00:00	4:40:00	23/10/15
Jaritza de Jesús Saldaña Galindo	Producción (Grabar)	12:00:00	15:00:00	3:00:00	23/10/15
Flor Araceli Chulin Cervantes	Lectura	11:30:00	13:00:00	1:30:00	23/10/15
				0:00:00	

Figura 5

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Introducción	13min 16s		
Capítulo I .-Evolución histórica de los derechos humanos, nacimiento de la objeción de conciencia		Capítulo III.- Los tipos de objeción de conciencia	
I.-Idea general del capítulo	0h 1min 50s	I.- La objeción de conciencia y desobediencia civil	0h 13min 24s
II.- Los orígenes de la civilización, nacimiento del derecho	0h 4min 39s	II.- La objeción de conciencia	0h 6min 10s
III.-El código de Hammurabi	0h 5min 23s	III.- La objeción de conciencia al servicio militar	0h 7min 8s
IV.- La tolerancia religiosa Persa	0h 7min 3s	IV.- La objeción de conciencia religiosa	0h 4min 7s
V.- El derecho griego	0h 14min 29s	V.- La objeción de conciencia sanitaria	0h 20min 30s
VI.- El caso romano	0h 4min 13s	VI.- La objeción de conciencia en materia laboral	0h 19min 3s
VII.- Israel, la primera evidencia de la objeción de conciencia	0h 17min 12s	VII.- La objeción de conciencia ante los símbolos patrios	10min 30s
VIII.- Reflexiones del capítulo	0h 14min 43s	VIII.- Otras objeciones de conciencia	5min 10s
total	1h 22min 48s	total	1h 26min 2s
Capítulo II.-El surgimiento moderno contemporáneo de la objeción de conciencia		Capítulo IV.- La norma que regule la objeción de conciencia	
I.- EL renacimiento, la forma y el liberalismo , caldo de cultivo para el origen de la objeción de conciencia en el mundo moderno contemporáneo	0h 25min 27s	I.- Los límites de la objeción de conciencia	15min 57s
II.-La revolución francesa y la declaración de 1789	0h 9min 36s	II.- La objeción de conciencia puede beneficiar a la mayorías	9min 26s
III.- Declaración Universal de los derechos humanos	0h 5min 54s	III.Elementos de la objeción de conciencia	11min 8s
IV.-La objeción de conciencia contemporáneo, el caso Europeo	0h 9min 8s	IV.- Objeción de conciencia en la Universidad Veracruzana	6min 59s
V.- El caso de los Estados Unidos de América	0h 21min 13s	V.- ¿Es necesaria una reforma Constitucional para reconocer la objeción de conciencia?	15min 3s
VI.- El caso de España		VI.- La ley de objeción de conciencia	11min 52s
VII.- La objeción en otros países y la escasez de legislación en México	0h 14min 50s	VII.Conclusiones	13min 9s
total	1h 26min 8s	Creditos	0min 43s

Figura 6

CONCLUSIONES

Definitivamente todo proyecto audiovisual deja enseñanza al staff de producción, en cada una de las etapas del proyecto, y en esta ocasión la producción del audiolibro no es la excepción. Sin embargo, como se ha mencionado a través de este trabajo que compila la experiencia de 18 meses de actividad de producción sonora, cobró importancia en el momento que bajo un criterio de planeación y gestión de un proyecto, se establecen las líneas de trabajo que se definen en un plan. Además se hace necesario documentar y diseñar herramientas administrativas que permitieron darle continuidad al proyecto durante el periodo de producción, y sin importar el número de colaboradores que se involucraron.

Es por ello que se consideró un caso de éxito la producción sonora y el propio proyecto, debido a que por un lado, se diseñó un plan de acción sin precedente, sólo bajo la experiencia de los docentes en el ramo de la producción; además de un trabajo colaborativo de alumnos que con plan establecido fue posible dar seguimiento y conclusión, aún en la diversidad y vorágine del día a día donde las actividades diversas de todos los involucrados no hacia posible la reunión constante, y sin embargo, queda una vez constatado que la debida planeación, organización, supervisión y controles son proceso aliados en todo proyecto, incluso para producir un audiolibro.

REFERENCIAS

Camacho, Lidia (1999) La imagen radiofónica (1^a Edición) México. Mc Graw Hill. p 64

Casal Otero, Lorena (2006). Gestión de Proyectos. Elementos básicos a tener en cuenta como punto de partida para realizar eficazmente su proyecto. (1^a Edición). España. Ideaspropias Editorial. p 2

Fernández, I. M. S., & Vera, M. D. M. S. (2010). Aprendiendo en cualquier lugar: el podcast educativo. Pixel-Bit: Revista de medios y educación, (36),

Kaplún, Mario. (1994). Producción de Programas de Radio. El Guión la realización. (2^a Reedición) Quito, Editorial Cromocolor, S.A de C.V. p 269

LIGAS

Manual Adobe Audition

http://help.adobe.com/es_ES/audition/cs/using/audition_cs5.5_help.pdf

iTunes-U-UV

<http://www.uv.mx/veracruz/itunesu-uv-veracruz/que-es-itunes-u-uv/>

Podcast

<http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n36/10.pdf>

El Arte Como Una Disciplina Empírica De La Cual Emanan Aprendizajes Significativos.

*Jiménez Loya María Isabel
Durán Mendoza Adriana
Soto Del Ángel Juan*

RESUMEN

El presente proyecto expone a través de los logros de una experiencia educativa impartida a nivel universitario, la necesidad de la enseñanza de las artes en los programas educativos de nivel superior para que emerja en los estudiantes una nueva y más amplia visión de la realidad y surjan formas diferentes de expresión y de comunicación. Esta experiencia educativa que durante varios semestres ha buscado sensibilizar estéticamente a estudiantes que cursan programas educativos que no tienen vinculación con el arte, y que además no han tenido formación artística ni educación visual previa, como Odontología, Ingeniería Civil, Topografía, Nutrición, Derecho, Contaduría Pública, entre otros, forma parte de las opciones del Área de Formación de Elección Libre (AFEL) que establece el Modelo de Educación Integral y Flexible (MEIF) para los planes de estudio de los distintos programas educativos de la Universidad Veracruzana. La opción es el Taller de Grabado que durante los periodos que se ha impartido ha logrado que los estudiantes vivan la experiencia estética a través de todo el proceso creativo: ideación, bocetaje, formalización, impresión hasta su exposición a diversos públicos locales.

Palabras clave: Arte, Aprendizaje significativo, Grabado, Proceso creativo, Sentido estético.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo expone los logros conseguidos por la implementación de una experiencia artística en la Universidad Veracruzana, la cual permitió desarrollar una práctica de aprendizaje significativo vinculada al desarrollo de habilidades artísticas, sensibilidad estética y expresión gráfica, a través de la aplicación de todas las fases de una metodología propuesta y llevada a cabo durante varios semestres en el Taller de Grabado.

Los autores consideran que la educación es la única vía para una nueva y enriquecedora visión del mundo, siempre y cuando incluya a las artes en los programas de estudios. Pero esa inclusión tendrá que buscar necesariamente que los alumnos vivan la experiencia estética y, cuando se

habla de vivir, los autores se refieren específicamente a sentir y pensar de manera práctica el proceso creativo de la producción artística, trascendiendo la creencia de que la experiencia estética está reservada a gente talentosa, culta y privilegiada y que solamente se vive en museos, galerías o salas de concierto.

La separación entre el arte y la existencia es resultado del paradigma mecanicista que impide el encuentro de sentido. La creación artística y la experiencia estética renuevan el sentido de estar vivos, lo que además otorga un saber. Lamentablemente, las vivencias que impulsan al individuo a conectarse con el mundo y con ellos mismos se encuentran cada vez en menos espacios. En esta propuesta se intenta recuperar ese sentido y se busca una forma diferente de valorar la creación artística. Asimismo pretende desarticular la inaccesibilidad a las expresiones artísticas, haciendo a un lado los discursos de los especialistas en arte que obstaculizan un acercamiento honesto y entusiasta, condición necesaria de la experiencia estética.

Por otro lado, la propuesta intenta que se el estudiante se reconozca como un observador que no se excluya a sí mismo de la realidad que quiere observar, sino que explore la concordancia emocional y estética vinculadora con el movimiento de la realidad que vive. Razón por la cual se espera que confíe en la lógica pero también en su capacidad de sentir para aprender y vivir echando abajo el viejo modelo de separar mente, cuerpo y emociones. De ahí la importancia de que el estudiante acepte la participación de las emociones en lo que hace, en sus decisiones y acciones; así como admitir que el ser humano necesita del sentimiento de belleza, de admiración y de lo sublime. “El arte es la búsqueda de la verdad por el camino de la belleza” (Porter, 2009: 299).

Es necesario mencionar que la Universidad Veracruzana, dentro del Programa de trabajo estratégico 2013-2017 propuesto por su actual administración, establece entre sus ejes de trabajo la innovación académica con calidad; y uno de sus programas en este rubro se denomina Atracción y retención de estudiantes de calidad, cuyo objetivo es: “Promover la formación integral de ciudadanos participativos, socialmente responsables y altamente competentes en el mundo laboral de la sociedad del conocimiento” (Universidad Veracruzana, 2013: 61); y una de sus líneas de acción es: “Fomentar y divulgar el arte, la cultura y el deporte como elementos indispensables en la formación integral del estudiante.” (Universidad Veracruzana, 2013: 62).

Por tanto, a partir del año 2008 la Universidad Veracruzana ofrece a los estudiantes de la región Veracruz-Boca del Río un abanico de opciones de experiencias artísticas, a través del área de formación de elección libre (AFEL) que establece el Modelo de Educación Integral y Flexible (MEIF) para los planes de estudio de los distintos programas educativos. El Taller de Grabado es uno de ellos y se imparte desde el 2010 en los Talleres Libres de Arte. El objetivo principal y explícito del taller es crear imágenes inéditas utilizando la técnica del grabado. De manera implícita, se busca sensibilizar estéticamente a estudiantes que cursan programas educativos que

no tienen vinculación con el arte y que además, en la mayoría de los casos, no han tenido formación artística ni educación visual previa, como Odontología, Ingeniería Civil, Topografía, Nutrición, Derecho, Contaduría Pública, entre otros.

DESARROLLO DEL TEMA

Para Rudolph Arnheim, Elliot Eisner y Edgar Morin, el arte y el sentido estético son el complemento necesario para una visión holista de la realidad, que humanizan al individuo y por lo tanto, se tendrían que incluir en los procesos educativos. En el caso de Rudolph Arnheim “desarrolla algunas ideas que tienen la finalidad de avalar la presencia del arte en la educación. Sus argumentos se centran en reconocer la función cognitiva de los sentidos y la percepción” (Palacios, 2006: 38). Para Arnheim los sentidos son uno de los principales recursos para el aprendizaje, y las artes proveen los medios idóneos para estimularlos. De ahí que el arte es esencial para desarrollar la sensibilidad y la imaginación. Por otro lado, manifiesta que la propia percepción es un acto cognitivo. Sin embargo, el proceso educativo las puede frustrar o potenciar. Arnheim también proporciona interesantes aportaciones respecto a la intuición. Declara que la intuición es la principal forma que tiene la mente de explorar y entender el mundo. La concibe como el recurso previo del conocimiento, puesto que nos proporciona las características generales de los fenómenos de la realidad para comprenderlos y así después establecer conceptos intelectuales. “La intuición perceptiva y la formación de conceptos intelectuales son los dos recursos de la cognición necesitados unos del otro” (Palacios, 2006: 38). Por eso asegura que se debe promover en los estudiantes tanto el intelecto como la intuición, y que tendría que hacerse desde la enseñanza de cada experiencia educativa. Según su punto de vista, para que el ser humano se desarrolle plenamente necesita “de la interacción de las formas racionales y las formas intuitivo-perceptivas del conocimiento” (Palacios, 2006: 39). Y ve en el arte el medio para cultivar la intuición.

Otro autor que ha reflexionado respecto a las artes y la educación es Elliot Eisner. Sus aportaciones giran alrededor de la necesidad de ampliar la visión que se tiene de la cognición, y la importancia de los sentidos como fuente de información y de materia para la construcción de conceptos y su posterior transformación en formas de representación. Para Eisner es necesario “entender la cognición en su sentido amplio, no disociada de la afectividad” (Palacios, 2006: 40-41). Afirma que hay que tomar en cuenta que cognición y afectividad ocurren de manera simultánea. Por consiguiente, “una vez que se ubica al sentir como parte del conocimiento, se abre la posibilidad de considerar la importante función de los sentidos y su papel en la conformación de la vida cognitiva” (Palacios, 2006: 41). Bajo esta perspectiva es necesario valorar la presencia de los sentidos en la vida cognitiva. Hay que tener en cuenta que, según Eisner, los sentidos llevan a

experimentar las cualidades del entorno y proporcionan “la información y los medios que aportan el material con el cual se construyen las concepciones” (Palacios, 2006: 41). Por consiguiente, lo que se ve, oye, toca y huele, conforman la materia para crear las formas de representación con las cuales los seres humanos expresan y comunican sus experiencias. Estas formas de representación pueden exponerse a través de la pintura, la música, la danza, la literatura, etc.; y cada una de ellas tiene una particular manera de decir las ideas y las emociones. Así pues, cada forma de representación tiene cualidades únicas de expresión que otras formas no poseen y por lo tanto no podrían comunicar. Hay ideas y emociones que se pueden expresar claramente a través de la palabra, pero hay otras que se comunican mejor y de manera más adecuada por medio de la imagen visual. Sin embargo, manifiesta Eisner, en la actualidad las escuelas favorecen las primeras limitando así las formas de representación y expresión gráfica. Ello provoca desigualdades educativas. En vez de procurar que la escuela sea el espacio donde los estudiantes experimenten diversas formas de representación y encuentren la que mejor se adapta a sus habilidades, gustos y aptitudes, se privilegian sólo unas. Por último, nos dice Eisner, en la medida que se entienda la cognición en su sentido amplio, el estudiante desarrollará sus capacidades y representarán sus historias de vida de diversas formas. Esto por consecuencia contribuirá al enriquecimiento de la cultura.

Por otra parte, el acto de aprender y de vivir requieren de un sentimiento de belleza y goce, esto es de sentido estético. Quien ha profundizado al respecto es Edgar Morin. Él concibe a la estética “a partir del sentido original del término Aisthetikós, de aistheanesthai «sentir». Es una emoción, un sentimiento de belleza, de admiración, de verdad, y en el paroxismo, de sublime” (Morin, 2003: 149). Por lo tanto, va más allá de las obras de arte. Pero ese sentimiento de belleza y admiración puede surgir, asimismo, de obras de arte, de objetos insospechados, absurdos y violentos; igualmente de aquellos que en su origen no tenían un destino estético, como por ejemplo las máquinas, los coches o los tanques de guerra. La finalidad es la cualidad estética, independientemente de las características utilitarias de las cosas, que implica maravillarse por las formas y colores del mundo. La estética del mundo contemporáneo se alimenta de una gama muy vasta: películas, conciertos, viajes, banquetes, fiestas, paisajes. El cine provoca “evasiones que nos hacen sumergirnos en nuestras almas y nuestras existencias” (Morin, 2003: 152). Representa gusto y placer por la belleza, por los productos que la generan, más allá del divertimento y las predilecciones personales. De ahí que, desarrollar el sentido estético en los estudiantes les permitirá encontrar de manera autónoma los espacios, situaciones, objetos y personas que los lleven a vivir momentos de gozo y plenitud; a encontrar y sentir la belleza en su contexto y por ellos mismos. Pero la estética no sólo crea o contempla la belleza, también permite mirar y sentir el dolor, el sufrimiento, la injusticia y la fatalidad en los otros. Los artistas, escritores, poetas y cineastas por medio de sus obras nos permiten estetizar el dolor, de esta manera podemos mirar a la cara a aquello que nos espanta y horroriza “la situación estética hace casi soportable lo

insopportable (Morin, 2003: 166). El espectador puede contemplar estéticamente catástrofes naturales como terremotos, tsunamis, tornados; la barbarie, el terrorismo o la muerte. Cuando lo hace por medio del cine, teatro o series de televisión lo purifica provisionalmente, permitiéndole exorcizar el mal, la muerte y el sufrimiento. El sentido estético religa al individuo con la condición humana al mismo tiempo que lo distancia, proporciona placer y felicidad tanto como pena y pesadumbre. En consecuencia, construye individuos más comprensivos y más sensibles, por lo tanto, mejores.

En suma, el arte y el sentido estético son necesarios para el aprendizaje y el buen vivir de los seres humanos, puesto que son formas para entender el mundo, llevan a experimentar las cualidades del entorno y proporcionan goce como sensibilidad para mirar y sentir el dolor ajeno. Los autores proponen vivir la experiencia estética por medio de una metodología aplicada a una técnica en particular. Aunque hay muchas técnicas al alcance de los estudiantes, unas más conocidas que otras, la que se expondrá a continuación es el grabado en linóleo.

METODOLOGÍA

Existen tres categorías generales dentro de la impresión tradicional del grabado: la impresión en hueco, en relieve y en plano. En el Taller de Grabado sólo se llegan a conocer las dos últimas. De ahí que durante el curso los estudiantes elaboran dos monotipos y dos grabados en linóleo. La metodología que se aplica para la creación de los grabados en linóleo consta de siete fases: 1. Definición del tema; 2. Ideación o generación de ideas; 3. Bocetaje; 4. Selección y perfeccionamiento; 5. Ejecución; 6. Impresión y 7. Exposición a diversos públicos locales. Hay que aclarar que es un proceso iterativo donde todas las fases están interrelacionadas, de modo que cada una de ellas impacta a las demás.

Para el desarrollo de la primera etapa, definición del tema, se les pide a los estudiantes que uno de los dos grabados esté basado en las interpretaciones de la lectura de un cuento, y que el otro, lo elijan libremente. Los temas mas recurrentes han sido: autorretratos; tradiciones culturales; la música; Veracruz; la naturaleza; los instrumentos, herramientas y objetos que identifican la carrera que estudian; los estereotipos, sentimientos y pensamientos respecto a la mujer y composiciones que parten de lo absurdo, improbable y fantástico.

Una vez que se ha definido el tema, la siguiente fase es la generación de ideas o ideación, y es donde se da rienda suelta a la creatividad. De modo que, “la ideación trata de generar conceptos que se llevarán a cabo y se resolverán en las posteriores fases del proceso” (Ambrose, 2013: 49). Sin embargo, ¿cómo desarrollar conceptos? “Las ideas pueden ser generadas mediante diversos métodos y puntos de referencia que permiten que la creatividad prospere y produzca resultados”

(Ambrose, 2013: 49). Algunas de las técnicas que los autores promueven en los estudiantes para generar ideas son el foco, el impacto gráfico, la lluvia de ideas y las referencias. La primera se refiere a “seleccionar sólo los elementos clave del mensaje como foco central” (Ambrose, 2013: 56). El segundo tiene que ver con elegir los elementos gráficos y simbólicos que impacten visualmente para captar la atención y reforzar la comunicación del mensaje. En cuanto a la lluvia de ideas “busca generar muchas ideas diferentes que posteriormente se reducen a unas pocas posibilidades para su posible desarrollo” (Ambrose, 2013: 66). Con esta técnica se da rienda suelta a la imaginación sin emitir juicios, por consiguiente, se da paso a ideas inusuales y potencialmente útiles. Conforme van surgiendo, los estudiantes suelen escribirlas en sus libretas o en el block de notas de sus celulares para después ser evaluadas con el fin de seleccionar las mejores. Los criterios de evaluación que se utilizan para decidir la idea que se desarrollará tienen que ver con la idoneidad del tema, los recursos particulares de ejecución del grabado en linóleo y la habilidad del estudiante. Por lo que se refiere a las referencias, estas suelen ser un buen recurso para detonar la imaginación y obtener estimulación visual. En el taller se cuenta con libros y catálogos de pintores, grabadores y diseñadores que los estudiantes suelen consultar, puesto que “la obra de otras personas del ramo, ya sea antigua o contemporánea, proporciona estimulación creativa” (Ambrose, 2013: 60). De hecho, la de mayor éxito es la internet a la que tarde o temprano recurren puesto que proporciona referencias visuales en un instante, específicamente google.

Google se ha convertido en la herramienta de documentación más importante de la red. La facilidad con que permite acceder a páginas o referencias donde se menciona determinado tema se suma a la agilidad para mostrar en breves instantes un amplio abanico de fotografías e ilustraciones relacionadas con la palabra clave que buscamos. (Zeegen, 2013: 18)

Sin embargo, la mayor contribución que proporciona la revisión de fuentes de inspiración y de referencia en las artes visuales, es que ofrece una amplia y variada paleta de estilos que reflejan la visión siempre cambiante del mundo.

La tercera fase, la elaboración de bocetos, produce a la mayoría de los estudiantes temor, dudas e inseguridad, puesto que se enfrentan al papel en blanco lo cual propicia diversos pensamientos y emociones generalmente paralizantes.

No hay nada tan desconcertante como una hoja de papel en blanco o el brillo chispeante de una pantalla vacía [...] Esta sensación de desconcierto puede evolucionar rápidamente hacia una sensación de incomodidad, que poco se diferencia de las sensaciones experimentadas en la infancia cuando esperábamos ante el despacho del director. De forma inevitable, el temor, combinado con el estrés, puede convertirse en pánico y manifestarse síntomas como náuseas, palpitaciones y sudores repentinos fríos y calientes, cada vez más agudos. En estas circunstancias, la única cura posible es una idea. (Zeegen, 2013: 18)

El bocetaje también puede llegar a ser una fase difícil porque se pone a prueba la capacidad de convertir los enunciados lingüísticos a formas, trazos y/o símbolos. Las causas de esa dificultad son varias, pero los autores han observado que se debe principalmente a un sistema de creencias erróneas, como suponer que para expresarse gráficamente se requiere saber dibujar, y que dibujar es reproducir con precisión fotográfica la realidad. Lo que ocasiona bloqueos mentales y creativos. Por consiguiente, a pesar que esta etapa tiene como objetivo poner rápidamente la idea en un papel, puesto que “por su naturaleza, los bocetos implican el esbozo rápido de una idea visual y, por tanto, debe llevarse a cabo de la forma que sea más ágil y eficiente” (Harris, 2010: 76), hay resistencia y contrariedad para cumplir con los tres bocetos exigidos.

Después de la elaboración y presentación de los bocetos, se escoge la mejor propuesta para su posterior perfeccionamiento. La decisión la toma en algunas ocasiones el propio estudiante de manera individual, a veces con ayuda de sus compañeros y otras más, depende de la opinión del docente. El perfeccionamiento “conlleva cambios pequeños pero significativos para mejorar la idea y aumentar la eficacia de su habilidad comunicativa” (Ambrose, 2013: 82). Las mejoras pueden referirse a cambios de tamaño de algunos elementos, a reposicionarlos, agregar textura, eliminar detalles superfluos, mejorar relaciones espaciales entre los elementos, destacar el punto focal, precisar la composición o establecer un equilibrio estético agradable.

Cuando la imagen se ha perfeccionado comienza la quinta fase: la ejecución de la técnica. Que en este caso es la talla del linóleo. En el primer día de clases, la mayoría de los estudiantes manifiestan desconocer la técnica de grabado. Los que declaran saber algo es porque observaron un vídeo en internet o porque vieron el trabajo de algún compañero que previamente había tomado la experiencia. Lo que es un hecho es que casi todos se enfrentan a una técnica de la que nunca han oído hablar. La confunden con el repujado y muy pocos la vinculan con los sellos. Así pues, en esta fase el estudiante aprende una nueva técnica de impresión en relieve: el grabado en linóleo. La impresión en relieve se vincula con la talla de madera y el linóleo “y se crea impregnando con tinta la parte superior de la superficie de una matriz de impresión para después imprimirla sobre un soporte” (Fick y Grabowski, 2009: 75). El estudiante aprende que con esta técnica el resultado suele tener gran contraste y que es una de las formas más simples y antiguas; también, que la relación que ha tenido el grabado al paso del tiempo con la cultura en general ha definido dos funciones principales: comercial y artística. Su desarrollo ha permitido la impresión de elementos que son comunes en nuestros días: dinero, libros, revistas, periódicos, sellos oficiales y toda forma de comunicación impresa distribuida masivamente, como los materiales publicitarios. Pero la impresión también ha tenido fines artísticos y “atraer la atención sobre una serie de conceptos o temas que iban desde motivaciones políticas o sociales hasta las condiciones epistemológicas” (Fick y Grabowski, 2009:12). Evidencia de ello son los grabados en madera que realizó José Guadalupe Posada, quien, por medio de calaveras actuando como gente común, consolidó la

fiesta del Día de Muertos. Por otro lado, se busca que el estudiante explore las cualidades expresivas y únicas que le ofrece el grabado, los atributos o condiciones provocadas por el proceso y la función de la impresión. Pero, sobre todo, que sepa que “existen cualidades ilimitadas inherentes a la impresión que legitiman una obra impresa como obra de arte” (Fick y Grabowski, 2009: 15), y colaboran a apreciar la belleza de la tinta sobre el papel, el admirable grabado de un trozo de linóleo y el misterio del propio proceso.

La sexta fase, la impresión, es muy emocionante. Desde que van levantando el papel de su primera prueba, los estudiantes se empiezan a sentir nerviosos y emocionados. Cuando aprecian el resultado en su totalidad, las reacciones generalmente son positivas: ¡lograron crear una imagen por medio de la técnica del grabado! Esta creación, incluso, puede traspasar en algunas ocasiones el espacio del taller para exhibirse en una galería. Y ya ahí, se materializa el encuentro y el diálogo con el espectador. Hay que mencionar que para su exposición se escogen los mejores grabados. Con esta última fase se consiguen varios objetivos: exponer las obras para el disfrute del público, ampliar el conocimiento de las técnicas artísticas de representación particularmente del grabado, presentar el producto a diversos públicos y producir nuevas experiencias estéticas. Con ella se cierra así un ciclo que une la idea primigenia de un borroso proyecto hasta el goce estético de individuos y colectividades.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Hasta el día de hoy en el Taller de Grabado se han atendido 439 estudiantes cuya edad se encuentra entre los 19 y 25 años, con escasas excepciones. Sus trabajos se han expuestos en la Facultad de Ingeniería, en la Unidad de Servicios Bibliotecarios –USBI– y en los Talleres Libres de Arte, región Boca del Río-Veracruz de la Universidad Veracruzana; en el Centro Recreativo Xalapeño en Xalapa; en la Secretaría de Educación de Veracruz –SEV–; en el Museo de la Ciudad y en el Claustro del Exconvento Betlehemita del Instituto Veracruzano de la Cultura –IVEC– en el Puerto de Veracruz.

Como ya se comentó, aunque no todos los estudiantes exponen, puesto que se hace una selección de los mejores grabados, todos viven la experiencia artística al realizar individualmente cuatro grabados: dos monotipos y dos grabado en linóleo. Por consiguiente, es un gran logro que todos apliquen, para estos últimos, las siete fases de la metodología propuesta. Otro de los mayores alcances es que los estudiantes vencen dos prejuicios que al inicio del semestre consideran el principal obstáculo para cursar exitosamente la experiencia educativa: falta de imaginación y de habilidad para dibujar. Las cuales quedan resueltas con la implementación de las primeras dos fases de la metodología, definición del tema e ideación.

Ante la frecuente interrogante por parte de los estudiantes, ¿qué dibujar?, se decidió que una manera de activar los pensamientos y la imaginación fuera la lectura de un cuento para adultos. Hasta ahora ha sido una buena estrategia, dado que las narraciones de amores, tragedias, supersticiones, sueños, deseos y vilezas humanas escritas por grandes talentos como José Emilio Pacheco, Edmundo Valadés, José Revueltas, Guy de Maupassant, James Joyce, entre otros, inspiran a los estudiantes y los llevan a crear imágenes inéditas y personales.

Después que los estudiantes resuelven ¿qué dibujar?, surge otra pregunta: ¿cómo dibujarlo? La falta de habilidad para dibujar es un temor que se tiene porque predomina la equivocada creencia que dibujar es reproducir con precisión fotográfica la realidad. Aunque esa puede ser una manera de trabajar, no es la única. Además el Taller de Grabado no persigue ese objetivo, por lo tanto se les recomienda que prueben la utilización de símbolos, de elementos abstractos o elaboren composiciones fantasiosas, incongruentes y oníricas para desapegarse del deseo de imitar las características de la realidad. Sin perder de vista que lo sustancial es utilizar adecuadamente los trazos, las formas y las texturas para expresar y comunicar ideas, emociones o pensamientos. En este aspecto, la consulta de referencias visuales en los catálogos de la obra de artistas plásticos y la internet es un excelente apoyo didáctico, puesto que ellos observan los variados estilos y de formas expresivas que el artista ha tenido para manifestar una particular visión del mundo.

Por otro lado, una experiencia educativa como el Taller de Grabado también desea sensibilizar estéticamente a los estudiantes universitarios. No obstante, queda en el aire saber qué tanto se sensibilizaron. Tal vez un semestre es muy poco tiempo para transformar los modos de ver en individuos que nunca han tenido acceso a una educación artística. Se confía en que al ser una construcción personal, puede emerger en cualquier momento de su vida para crear nuevos significados. También se espera que el aprendizaje obtenido se entrelace a otros que la universidad o el entorno social proveen al estudiante y no se vea como un conocimiento fragmentado.

Lo que se ha corroborado es que todos los alumnos tienen talento, sólo falta que se les dé la confianza de expresarse y conferirles medios adecuados para hacerlo. En todo caso lo que debería procurarse es quitar la fuerte presión que ejerce el producto final, la tiranía de la creencia que el resultado debe ser genial, “aun cuando no tengamos la buena suerte de descubrir un nuevo elemento químico ni de escribir un gran relato, el amor al proceso creativo por sí mismo está al alcance de todos. Es difícil imaginar una vida más rica” (Csikszentmihalyi, 2011: 133). El reto para los docentes es hacerles vivir ese amor al proceso creativo del que habla Csikszentmihalyi. Es necesario crear espacios donde se evite la imposición y prevalezca la guía y el acompañamiento. De esta manera, el trabajo creativo permite explorar las realidades que interesan, no las que se imponen.

CONCLUSIONES

En definitiva, el arte es una disciplina empírica de la cual emanan aprendizajes significativos. A través del arte se puede llegar a comprender la realidad cuando el pensamiento lógico no es suficiente. El arte puede hacer que los individuos experimenten el gozo y la belleza de la vida pero también el dolor y la miseria de los seres humanos; a encontrar libremente y de manera personal el sentido de las cosas. Asimismo el arte proporciona recursos expresivos por medio de diversas técnicas y formas de representación que el individuo puede utilizar de acuerdo a sus intereses expresivos. Sin embargo, cualquier técnica lo enfrenta también a poner en práctica un proceso de creación.

Finalmente, el Taller de Grabado de la Universidad Veracruzana, ha propiciado que en un grupo de estudiantes, a través de aprender una técnica de impresión se desencadenen procesos de transformación de las ideas, concepciones y enfoques para hacer emergir una nueva y más amplia visión de la realidad y surjan formas diferentes de expresión y de comunicación. El arte “busca desconvencionalizar nuestra mirada, llevarnos a dejar de ver la realidad como algo familiar, cotidiano, rutinario, para redescubrirlo en su complejidad, motivo de infinitas interpretaciones” (Porter, 2009: 325). Esta experiencia no sólo impacta a quienes elaboran los grabados, sino también en aquellos que asisten a las exposiciones.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Ambrose, Gavin y Paul Harris. (2013). Metodología del diseño. Barcelona: Parramón.
- Csikszentmihalyi, Mihaly. (2011). Creatividad. El fluir y la psicología del descubrimiento y la invención. Madrid: Paidós.
- Fick, Bill y Beth Grabowski. (2009). El grabado y la impresión. Guía completa de técnicas, materiales y proceso. Barcelona: Blume.
- Morin, Edgar. (2003). El método V. La humanidad de la humanidad. España: Ediciones Cátedra.
- Palacios, Lourdes: “El valor del arte en el proceso educativo”, en Reencuentro: Análisis de problemas universitarios, pp. 36-44 Disponible en:<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/dcsh-uamx/20121122103148/valor.pdf>. Visitado el 31 de octubre de 2016.
- Porter Galetar, Luis. (2009). “Eros y la Educación. Complejidad y ritmo justo”. En Arturo Guillamín T. y Octavio Ochoa C. (Eds.) Hacia otra educación. Miradas desde la Complejidad. México: Arana Editores.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Universidad Veracruzana (2013). Programa de Trabajo Estratégico 20013-2017, Tradición e innovación. Xalapa: UV.

Zeegen, Lawrence. (2013). Principios de ilustración. Barcelona: Gustavo Gili.

El Patrimonio Monumental Como Recurso Turístico.

Cardona Benavides Gloria
Hernández Barriga Claudia

RESUMEN

Esta ponencia tiene como objetivo analizar la función turística en los sitios patrimoniales que se ha venido reforzando en los últimos años, aumentando la relación entre la ciudad y el turismo. Esta realidad plantea nuevas problemáticas en relación con el equilibrio funcional que debe predominar en las ciudades en cuanto a su planificación urbana, la protección del patrimonio cultural, la accesibilidad, el medio ambiente y la creación de nuevos productos turísticos para tener un desarrollo sostenible, concepto central en la relación turismo y patrimonio como generador de economía. La relación que tienen con el turismo puede no ser del todo adecuada o benéfica, ya que puede presentar problemas de saturación y congestión ocasionados por un turismo desbordado; aunado a esto, algunas ciudades pretenden incrementar esa demanda en aras de mejorar la situación económica de la población, sin tomar en cuenta los efectos que se puedan desencadenar, en la mayoría graves por el deterioro. Al haberse incrementado en las últimas décadas el turismo cultural, éste ha tomado un papel muy importante en la recuperación de la imagen urbana, Centros Históricos y en la revitalización y re-uso de edificios monumentales; que para tratar de evitar los efectos negativos, que esto conlleva, ya que los recursos del patrimonio cultural son frágiles y no renovables, además de vincular estrategias de preservación y planes de manejo, o de ordenamiento institucional.

La metodología está basada en la disciplina Urbanística, a través del análisis social, económico, político, cultural y proyectual del objeto urbano.

El principal aporte es el conocimiento de la realidad de los sitios patrimoniales ante el fenómeno turístico.

Palabras claves: Patrimonio, Sitios, Monumentos, Recurso, Turismo.

EL PATRIMONIO CULTURAL COMO RECURSO TURÍSTICO.

En los inicios del siglo XXI, las ciudades históricas se encuentran estrechamente ligadas al turismo. El turismo (OMT, 2001, 31) entendido como el desplazamiento temporal fuera de nuestra residencia habitual por motivos de ocio, actividad o por el hecho viajar por placer. El turismo desde hace siglos existe. Se sabe que en el siglo XIX y antes, se realizaban recorridos para comercio, conquista, intercambio, negocios o placer, pero quizás no como lo conocemos ahora, ya que ahora el turismo, requiere facilidad de desplazamiento, tiempo libre y al mismo tiempo clases medias con el poder adquisitivo para realizarlo, que no se dan hasta después de la Segunda Guerra Mundial¹³. (Leiper, 1979, 309-407) y (Hunt, 1991, 7-11).

Durante la segunda mitad del siglo XX, es cuando el turismo se desarrolla en forma aritmética y es donde se advierte que puede constituir un importante mercado para mejorar la economía de las ciudades. Durante este periodo, en México se apostó por el desarrollo del turismo masivo como alternativa para la captación de divisas. Hoy es la tercera fuente de recursos para la economía mexicana. Al amparo de una política de fomento y desarrollo del turismo creció un modelo que promovió a México como un destino de sol y playa¹⁴. (García, 2005, 1).

Estos destinos tradicionales de “sol y playa” surgieron por la exigencia de la industria turística por tener una oferta alternativa, ya que ésta, estaba condicionada por su estacionalidad y su limitación geográfica, lo que limitaba en muchos casos gran parte de los destinos turísticos de un país y del mundo.

La función turística se ha venido reforzando en los últimos años, aumentando la relación entre la ciudad y el turismo. Esta realidad plantea nuevas problemáticas en relación con el equilibrio funcional que debe predominar en las ciudades en cuanto a su planificación urbana, la protección del patrimonio cultural, la accesibilidad, el medio ambiente y la

¹³ A través de las definiciones podemos distinguir tres etapas del desarrollo del turismo, la primera durante la primera mitad del siglo XX donde el turismo empieza a ser estudiado como fenómeno social principalmente por la escuela alemana; la segunda, cuando surge el turismo de masas con el desarrollo de la aviación comercial después de la Segunda Guerra Mundial; y la tercera etapa, el turismo moderno con el nacimiento de la Organización Mundial de Turismo, en la década de los setentas, que influye en la alineación de las políticas turísticas nacionales y el reconocimiento de la importancia de su contribución en la economía.

¹⁴ Paradójicamente, si por algo se identifica a México y otros países iberoamericanos en el mundo es por su cultura y por su patrimonio. No obstante, por mencionar el caso mexicano, menos del diez por ciento del turismo que se ejerce en nuestro país tiene una motivación cultural. Ello demuestra, justamente, el impacto que ha tenido una promoción de México hacia el turismo masivo, dirigido principalmente hacia centros vacacionales de sol y playa. Al mismo tiempo, los mismos estudios nos obligan a señalar la necesidad de contar con más y mejores indicadores para analizar, evaluar y dar seguimiento al turismo vinculado con las culturas.

creación de nuevos productos turísticos para tener un desarrollo sostenible, concepto central en la relación turismo y patrimonio como generador de economía.

En muchas ciudades históricas, la relación que tienen con el turismo puede no ser del todo adecuada o benéfica, ya que puede presentar problemas de saturación y congestión ocasionados por un turismo desbordado; aunado a esto, algunas ciudades pretenden incrementar esa demanda en aras de mejorar la situación económica de la población, sin tomar en cuenta los efectos que se puedan desencadenar, en la mayoría graves por el deterioro del patrimonio, por el excesivo uso del mismo.

Al haberse incrementado en las últimas décadas el turismo cultural¹⁵ (SECTUR-CESTUR, 2002), éste ha tomado un papel muy importante en la recuperación de la imagen urbana, centros históricos y en la revitalización y re-uso de edificios monumentales; que para tratar de evitar los efectos negativos¹⁶ (García, 2005, 1) que esto conlleva, se requiere limitar la capacidad de acogida del turismo, ya que los recursos del patrimonio cultural son frágiles y no renovables, además de vincular estrategias de preservación y planes de manejo gubernamentales.

Esta capacidad máxima del turismo en ciudades históricas debe de ser controlada, de tal manera que así se consiga conservar los valores y tradiciones de la comunidad anfitriona, haciendo que el turismo se integre de manera armoniosa a la ciudad y su entorno. Si esto no se logra, se corre el riesgo de perder esos valores y tradiciones y todo ese valor intangible (su cultura), que hacen que ése turismo tenga especial interés por el patrimonio histórico, que los ha convertido en una fuente de atracción y a la vez de desarrollo económico.

Nos enfrentamos a un gran desafío, desarrollar estrategias de protección del patrimonio cultural y al mismo tiempo captar toda esa fuente de divisas que representa el turismo y canalizarlo de una manera adecuada, además de implementar modelos que permitan que los beneficios del turismo redunden en la comunidad anfitriona, no solamente en ciertas

¹⁵ El Turismo Cultural se define como "Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico"

¹⁶ Las amenazas hacia la preservación del patrimonio cultural no provienen del turismo en sí, sino de las políticas erróneas hacia la promoción del turismo masivo, combinadas con la ausencia de reglamentos y planes de manejo para la canalización del turismo y sus beneficios.

industrias transnacionales, que en su mayoría son las que más se benefician con ello. Desafío por demás importante y digno de ser analizado.¹⁷ (García, 2002, 57)

Actualmente, un porcentaje elevado de la economía nacional depende del turismo nacional e internacional que durante todo el año nos visita. Un serio e importante peligro es la disminución de la afluencia turística que por diversas razones (inseguridad, inflación, decisiones políticas, etc.), puede provocar una aguda crisis en el sistema productivo, si la economía de nuestro país depende en alto porcentaje del turismo. Por esta razón es importante analizar cómo el turismo modifica de forma significativa el mercado, otros efectos negativos y positivos.

El turismo en las ciudades históricas puede generar cambios significativos. Las tiendas locales (tienditas) y de servicios que atienden a la población anfitriona pueden desaparecer, siendo reemplazadas por tiendas de recuerdos, dulces típicos. Por otra parte, el alboroto producido por los visitantes, el incremento del tráfico y lugares de ocio, molesta a la población residente, incitándola a abandonar las calles y casas del centro histórico, provocando procesos de despoblamiento y ruptura del equilibrio social. Aunado a esto el deterioro del mismo por el abandono.

La inserción del Turismo en las ciudades históricas ofrece nuevas posibilidades para su conservación y revitalización, pero a la vez, es un peligro inminente para su destrucción, cuando existe una inadecuada integración de este turismo y la realidad urbana del momento.

Muchas ciudades históricas no podrán soportar un incremento creciente en el número de visitantes, su “capacidad de carga”¹⁸ es limitada; por ello la necesidad de implementar estrategias con los diversos agentes sociales para desarrollar diferentes destinos en la misma ciudad histórica, y de esta forma, se pueda convertir en un aliado del desarrollo económico, garantizando la vitalidad de los conjuntos históricos y asegurando su recuperación social.

¹⁷ El concepto de Turismo Cultural surge de la interrelación de los sectores de Patrimonio Cultural y ocio y turismo, que por un lado, benefician a la difusión y desarrollo de la cultura y por otro, facilita la consecución de mejores resultados económicos para un país.

¹⁸ Los conceptos de capacidad de carga turística que deben considerarse de forma combinada. “Capacidad de carga física”, a partir de cuya superación el medio ambiente y los recursos culturales se ven afectados negativamente; la “capacidad de carga social”, cuando el número de visitantes es excesivo, los residentes perciben el turismo como algo negativo y las relaciones con la sociedad local empiezan a ser conflictivas.

Los centros históricos¹⁹ (UNESCO, 1977) se enfrentan a una problemática adicional. El cambio de uso de los tejidos urbanos, siendo esto, la parte social de la desintegración de los barrios tradicionales, por el reordenamiento del uso de suelo, provocando la transformación del mismo. Los residentes tradicionales tienen que emigrar a otros espacios de la periferia que les brinden tranquilidad y valores de suelo menores, porque la mayoría de los residentes al ver incrementado su valor catastral y comercial, prefieren vender sus inmuebles e invertir en otros espacios que resultan más funcionales. Al verse desmembrados estos tejidos urbanos, poco a poco se van perdiendo esos valores, tradiciones y cultura (patrimonio inmaterial) que tienen inmersos esos espacios y que a la vez los hace significativos para los visitantes del Patrimonio Cultural.

La protección y conservación de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad deben integrar y analizar a detalle la capacidad de acogida para los diferentes usos y actividades a las que puede ser sometido, orientando y controlando los procesos de cambio. El turismo plantea nuevos problemas a la conservación del patrimonio cultural, pero también plantea y ofrece la oportunidad de su revitalización, ofreciendo una experiencia enriquecedora en el Patrimonio.

Dada la importancia que tiene para el patrimonio cultural su relación con el turismo, consideramos importante analizar los inicios de la creación de diferentes organismos relacionados con el turismo y el patrimonio, así como algunos de los documentos importantes existentes.

En 1946, se realiza el Primer Congreso Internacional de Organismos Nacionales de Turismo en Londres, y se decide la creación de una nueva organización internacional de carácter no gubernamental y de ámbito universal para reemplazar la antigua UIOOPT establecida en 1934. En 1947, se celebra en La Haya la Primera Asamblea constitutiva de la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT). Se establece en Londres la Sede provisional de la UIOOT.

A iniciativa de la UIOOT, en 1963 se realiza en Roma la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales. Esta Conferencia adoptó una serie de recomendaciones importantes sobre la Definición de los Términos de Visitante y Turista a fines de la estadística internacional; la simplificación de las formalidades de los

¹⁹ En la Carta de Quito, en las conclusiones del Coloquio de Quito, se define como Centros Históricos a “todos aquellos asentamientos humanos vivos, fuertemente condicionados por una estructura física proveniente del pasado, reconocibles como representativos de la evolución de un pueblo”.

viajes internacionales y una resolución general sobre el desarrollo turístico, incluyendo la cooperación técnica, la libertad de desplazamiento y la ausencia de discriminación.

En 1969, ICOMOS, en el Coloquio celebrado en Oxford, Inglaterra sobre “Protección, Conservación y Turismo” comentan sobre la Conservación, preservación y valoración de los monumentos y sitios en función del desarrollo del turismo cultural, recomienda una serie de medidas de protección, y proponen que los beneficios obtenidos por el turismo se destinarán en parte a la conservación del patrimonio cultural, carta por demás importante ya que se reflexiona sobre los beneficios que el turismo puede brindar a la comunidad anfitriona, pero a la vez la importancia de que parte de esos beneficios sean destinados a conservación de dicho patrimonio.

La Carta del Turismo Cultural de 1976, realizada en Bruselas, Bélgica por el ICOMOS, marca el inicio formal de una serie de reflexiones que llega hasta la actualidad y que sirve de ejemplo a varios organismos relacionados con el patrimonio y/o turismo. Considera que el turismo ejerce una fuerte influencia sobre el patrimonio cultural de la humanidad; positiva si se considera que contribuye a dar vida y mantener el patrimonio, pero puede ser negativo por la degradación de los bienes culturales que sustentan este tipo de turismo.

Se debe considerar una integración de los valores culturales dentro de los objetivos sociales y económicos en todo tipo de planificación; además de considerar y poner en marcha medidas para sensibilizar y educar a la población con el patrimonio y su comportamiento para evitar en la medida de lo posible los efectos negativos de un crecimiento turístico excesivo.

La OMT (Organización Mundial de Turismo), ha desarrollado una importante labor en la creación de una conciencia en la armonización del turismo y patrimonio. En la Declaración de Manila (1980), define las responsabilidades de los Estados en la protección y revalorización de los recursos turísticos que forman parte del patrimonio mundial. Señalando que el turismo en la economía nacional y en el comercio internacional es un valioso indicador del desarrollo mundial.

En la Carta del Turismo y el Código del Turista, la OMT (1985), realizada en Sofía, República Popular de Bulgaria, señala la necesidad de que los turistas respeten el lugar visitado, en lo político, social, moral y religioso y a la vez muestren comprensión de las costumbres y comportamiento de las comunidades.

Por su parte, el ICOMOS Mexicano, en 1990 en Canterbury, complementa la Carta del Turismo Cultural de 1990. Adopta siete principios básicos para una mejor integración de los intereses del Turismo y del patrimonio. Una planificación turística estratégica como condición previa a cualquier desarrollo turístico; asignación de una porción significativa de los recursos del turismo a la conservación, dar prioridad a los intereses de la población a largo plazo en el proceso de la planificación turística, implementar programas educativas a los turistas, minimización del impacto ambiental por la afluencia turística y una definición de un límite de desarrollo turístico aceptable.

En 1993, en el XIV Simposium de Conservación del Patrimonio Monumental con el tema "Patrimonio y Turismo, Querétaro, México. Se incluye en la declaración de Querétaro la siguiente recomendación: en forma especial se recomienda a las instancias competentes se aclare la formación del expediente que posibilite la inclusión del Centro Histórico de Querétaro en la lista de Patrimonio Mundial, dadas las relevantes características de éste y el buen grado de conservación que se ha logrado por parte de la comunidad queretana.

"Problemas técnicos como el derivado del deterioro de los edificios de piedra a los que se retiran los aplanados en la búsqueda de una imagen urbana atractiva al turismo, deberán ser estudiados y resueltos desde su origen mismo y no sólo como aspectos restaurativos". Existe una normatividad bastante clara, reiterativa y explícita sobre las intervenciones en las superficies arquitectónicas en monumentos históricos. Esta normatividad encierra los conocimientos y la experiencia de tres generaciones de expertos en el campo de la conservación.

La OMT (1994), con la Declaración de Osaka, advierte la posibilidad del turismo en relación a los intercambios culturales, lo que permite un enriquecimiento entre los pueblos y el turismo.

La UNESCO, específicamente la OCPM (Organización de las ciudades Patrimonio de la Humanidad), en la apelación de Évora (1997), reconoce al Turismo como una dualidad: por un lado, participa en la valoración y el desarrollo urbano y por el otro, constituye una amenaza para la salvaguarda e integridad cultural de las ciudades históricas.

En la Declaración de Khiva, Uzbekistán (1999), ICOMOS, OMT y UNESCO, considera que el turismo es una herramienta de comunicación y promoción de los valores universales intrínsecos al patrimonio cultural, y establece las pautas para que esta

relación se estructure a través de la necesidad de conservación integral del patrimonio ajeno a la masificación y estandarización de la cultura y los bienes culturales.

El ICOMOS, (1999), en la Carta Internacional sobre el Turismo Cultural, plantea que el Turismo nacional e internacional sigue siendo uno de los medios más importantes para el intercambio cultural.

El Turismo es cada vez más apreciado como una fuerza positiva para la conservación de la Naturaleza y de la Cultura. El Patrimonio natural y cultural, la diversidad y las culturas vivas constituyen los máximos atractivos del Turismo. “La Planificación de la conservación y del turismo en los Sitios con Patrimonio, debería garantizar que la Experiencia del Visitante le merezca la pena y le sea satisfactoria y agradable.” Involucrando a la comunidad anfitriona.

También en 1999, en el 5to. Symposium de Ciudades Patrimonio de la Humanidad y 4ta. Asamblea de la OCPM, En Santiago de Compostela, centrada en la innovación de la gestión urbana, plantea la necesidad de encontrar alianzas para instrumentar y gestionar estrategias turísticas que contribuyan a la conservación activa y a la utilización responsable del patrimonio cultural. Establecer una relación óptima entre el turismo y patrimonio y entre el turismo y ciudad.

El turismo, puede ser un recurso que puede ofrecer nuevas oportunidades a la revitalización, recuperación y reutilización del patrimonio cultural, que en muchas ocasiones se encuentra subutilizado.

Este patrimonio cultural debe convertirse en un aliado para la revitalización de los centros históricos de las ciudades patrimonio de la humanidad, que hasta el momento en muchos de los casos, han perdido esa vida que los caracterizaba aunada la pérdida de los valores inmateriales, por el desplazamiento de los habitantes de esos centros hacia las periferias o nuevos lugares que les representan seguridad y tranquilidad.

Para poder resarcir las bondades que brinda el turismo, se debe organizar la comunidad anfitriona con el gobierno, planteando ambos, estrategias de planes de manejo y gestión, que favorezcan a ambas partes y además permita el desarrollo del Patrimonio Cultural con su revitalización y/o re-uso del mismo, asegurando de esta forma su recuperación social.

Cuando la economía de las ciudades²⁰ depende totalmente de la afluencia turística, es por demás decir a los peligros a los que se expone la población. Se deben hacer planes de gestión gubernamentales para que la población no dependa en su totalidad del turismo y su afluencia, ya que esta puede disminuir drásticamente por problemas sociales, económicos y de salud que pueden provocar crisis económica y una disminución en la demanda de servicios relacionados con el turismo.

El turismo puede provocar además, el aumento de las rentas, cambio de uso de suelo, vivienda y servicios en la comunidad anfitriona, lo que puede provocar la emigración de la sociedad a la periferia o a otra ciudad, con la pérdida que esto conlleva de la cultura, patrimonio inmaterial y abandono y deterioro de los inmuebles, ante la imposibilidad de revitalizarlos por restricciones hechas al mismo o por falta de liquidez económica por el aumento anteriormente comentado.

Por lo tanto, es necesaria una adecuada interpretación de las dinámicas funcionales del turismo y su relación innegable con el turismo cultural, para desarrollar y tomar las decisiones adecuadas al mismo. Todo ello dirigido a buscar el bienestar de la sociedad anfitriona y de los visitantes tratando de minimizar los efectos negativos que el turismo²¹ puede provocar, planificando las acciones necesarias vinculadas al uso del patrimonio para fines turísticos sin perjudicar a la sociedad que lo ha formado.

LAS CIUDADES PATRIMONIO MUNDIAL PERSPECTIVA TURÍSTICA: A MANERA DE CONCLUSIÓN.

La UNESCO, ha reconocido la capacidad del patrimonio natural y cultural como recurso para un desarrollo territorial sostenible. Esta capacidad del patrimonio como recurso social permite impulsar el sentimiento de pertenencia a una comunidad y afianzar la conciencia de identidad de los pueblos en su territorio.

²⁰ Promover un desarrollo sustentable o sostenible que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin socavar la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas es sumamente importante para desarrollar la economía de la población anfitriona. También puede ser una estrategia por medio de la cual las comunidades pueden buscar un desarrollo económico que al mismo tiempo beneficie al medio ambiente y a la calidad de vida. Esta estrategia debe proporcionar soluciones reales y duraderas que fortalezcan las perspectivas del futuro.

²¹ Las ciudades patrimonio mundial enfrentan un gran reto frente al turismo. Por un lado, el turismo genera cambios funcionales en el patrimonio para poder adaptarlos a los usos que demanda el turismo, y por otro el aumento de tráfico, lugares de ocio (bares), así como la presión que ejercen los visitantes en la población local. Además, el desarrollo que puede contribuir al desarrollo económico de la ciudad anfitriona, en un momento de crisis puede provocar problemas y desajustes en el sistema productivo local, si éste depende grandemente del turismo.

Una opción para conservar nuestro patrimonio natural y cultural puede ser el turismo sustentable o sostenible.

Los valores propiamente culturales no se alteran ni se comprometen al vincularse con los intereses turísticos y su afluencia favorece a tomar conciencia de su importancia y significación. Un monumento restaurado adecuadamente, un conjunto urbano puesto en valor, constituyen no sólo una lección viva de historia, sino un legítimo motivo de dignidad nacional.

Europa debe al turismo, directa o indirectamente, la salvaguardia de una gran parte de su patrimonio cultural condenado a su completa e irremediable destrucción, rescatados técnicamente gracias al poderoso estímulo turístico.

Los bienes del patrimonio cultural juegan un importante papel en la promoción del turismo, por consecuencia las inversiones que se requieren para su debida restauración y rehabilitación dentro de su marco técnico especializado, deben hacerse simultáneamente a las que reclama el equipamiento turístico y, más propiamente, integrar ambas un solo plan económico de desarrollo regional.

Pero existe una problemática. Algunas de nuestras ciudades históricas han visto reducido su autenticidad al perder los elementos característicos arquitectónicos tradicionales, para convertirlas a un uso que puede ser incompatible con su nuevo uso, turístico en ocasiones, que destruye la disposición de los espacios interiores limitándose a conservar algo de su fachada original. El deterioro del paisaje urbano y del entorno natural de nuestros asentamientos ha crecido en forma exponencial.

En el informe de la UNESCO de nuestra diversidad creativa en 1996, destaca la riqueza del patrimonio tangible e intangible que se ha transmitido de generación en generación. En ella se reconoce que esta herencia se manifiesta en la memoria colectiva de las comunidades de todo el mundo y que refuerza su sentido de identidad en tiempos de incertidumbre, lo que significa una amplia contribución del patrimonio a la transformación del turismo en una de las mayores industrias del mundo: la industria del turismo.

En el llamamiento de Évora, en 1997 realizado en el 4to. Simposium Internacional de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, “El turismo y las ciudades patrimonio de la humanidad: desafíos y oportunidades”, se reconoce al Turismo como una dualidad: por un

lado, participa en la valoración y el desarrollo urbano y por el otro, constituye una amenaza para la salvaguarda e integridad cultural de las ciudades históricas.

Es por ello que se debe encontrar un equilibrio entre la promoción del desarrollo humano, social y económico, y la protección del patrimonio material e inmaterial, respetando valores y costumbres de la sociedad y de los pueblos del mundo.

Al formar parte de la Lista de Patrimonio Mundial los bienes culturales y naturales, reciben apoyo internacional para su conservación, rescate y difusión entre otros beneficios; pero al mismo tiempo, esa difusión y estatus en el que se encuentran desencadena mayor especulación inmobiliaria y financiera, corrupción al no existir leyes bien definidas y específicas que los protejan, aumento en la capacidad de carga de los sitios patrimoniales con las consecuencias conocidas como la destrucción y el deterioro.

El turismo ofrece nuevas oportunidades a las ciudades Patrimonio, como la reutilización de sus inmuebles, dándoles nuevos usos, mejora en la infraestructura y paisaje urbano revitalizando la economía local, asegurando la permanencia de las ciudades, pero al mismo tiempo puede provocar la pérdida de autenticidad si lo anterior no es realizado con una buena gestión y por gente especializada.

La ocupación arbitraria del territorio, las obras de infraestructura que maltratan el medio construido y natural, la publicidad sin freno en el espacio público, demandan la creación de un aparato legal que no esté sujeto a la discrecionalidad subjetiva de las administraciones y que contemple instrumentos de ordenación del territorio con normativas elevadas a la categoría de leyes.

Por lo tanto, se debe gestionar que el turismo apoye a la comunidad anfitriona con beneficios y al mismo tiempo medios y motivaciones para mantener y cuidar el patrimonio y su patrimonio intangible. Esta participación conjunta de gobierno y comunidad debe de ser eficaz y debe constar de instrumentos de gestión y planificación adaptada a distintos contextos y flexible a las realidades específicas del patrimonio.



Figura 1. Exposición turística de Catrinas en el Teatro Juárez, Guanajuato. Foto: Manuel Sánchez, 2012.



Figura 2 Visita del Papa a la ciudad de Guanajuato en el año 2012, Turismo religioso. Foto: Manuel Sánchez, 2012

BIBLIOGRAFÍA

García, Carrillo Edgardo, Patrimonio Cultural y turismo: una visión iberoamericana. OEI, 2005.

García, Joaquín Saúl; Ma. Del Carmen Poyato Holgado, La función social del patrimonio histórico. El turismo cultural. Ediciones de la Universidad de Castilla. La Mancha, Colección Humanidades No. 56, 2002.

Hunt, John and Donlynne Layne, "Evolution of Travel and Tourism Terminology and Definitions", Journal of Travel Research, 1991, Vol. 29, Number 4.

Leiper, Neil, "The Framework of Tourism: Towards a Definition of Tourism, Tourist and the Tourism Industry", Annals of Tourism Research, 1979, Vol. 6, Number 4,

Organización Mundial de Turismo, citado en Secretaría de Turismo, Programa Nacional de Turismo 2001-2006, México 2001.

SECTUR-CESTUR, Estudio Estratégico de Viabilidad de Turismo Cultural, México, 2002.

Estrategia De Exportación A La Unión Europea De Productos Regionales Del Estado De Veracruz: El Caso De Los Toritos.

García Villalvazo Ramon
Barradas Troncoso Dora Silvia
Rodríguez Herreros Ernestina

RESUMEN

La importancia de realizar estudios previos antes de efectuar una idea es de suma importancia, y en los negocios es algo que debe considerarse para conocer si será fructífero o no, en el presente trabajo podrá observarse los pasos a seguir para llevar a cabo la exportación. La creación de empresas familiares, pequeñas empresas o microempresas ayudan a la nación a elevar su status económico para el crecimiento de la balanza de exportación y además de representar al país en nuevos mercados que se necesiten satisfacer.

Asimismo se dará a conocer los retos y oportunidades a los cuales se enfrenta la empresa exportadora en este caso de la empresa Toritos GAVIR. A través del método cualitativo, por medio del análisis del mercado y sus características se tomaran las consideraciones necesarias para dar la respuesta adecuada al problema. Y en base al estudio descriptivo, se estudiara el mercado al cual se exportara para conocer sus características. Finalmente Toritos GAVIR es una pequeña empresa exitosa que después de haber llevado acabo un PLANEX, ha podido incrementar su presencia internacional en el mercado Austriaco, factor que ha sido determinante de su éxito.

Palabras clave: Toritos, estrategia de exportación, mercado europeo, análisis de mercado.

INTRODUCCIÓN

El papel del comercio internacional es realizar acuerdos de comercio entre países que ayuda a poder realizar negocios entre los mismos para intercambiar productos y servicios de calidad. Mencionando la integración económica y la globalización (Rubio, 2002). Se presentaran los diferentes factores que se deben considerar para la exportación de la línea de toritos al extranjero, específicamente a Austria, el cual se ha decidido a través de un análisis comparativo entre otros países que es el país europeo que más invierte en el desarrollo de nuevo productos o mercados del sector alimentario (Uribe, 2013). Un análisis de factores económicos, sociales y culturales; así como también normas, reglamentos y regulaciones que se exigen al momento de exportar varios productos a un país extranjero.

Como inicio, Austria es una de los países europeos más exigentes a nivel de exportación debido a la calidad, la presentación, el precio y la imagen del producto que se va ingresar al país examinando con mirada crítica a los nuevos mercados potenciales. Austria forma parte del grupo de los 15 países de la ONU con el nivel más alto esto a su vez son mercados exigentes en cuanto a calidad y exigencias que sus consumidores buscan satisfacer su necesidad. La función principal de este plan será observar y analizar los procesos administrativos y financieros de exportación a través de una serie de documentos, análisis, mapeo e proyecciones necesarios para la validación de factibilidad del negocio.

El papel que juega la PyME en el ámbito económico y en la generación de empleos depende de las condiciones económicas del país al que pertenece. Según los autores Lamoreaux y Jean-Laurent mencionan que “La PyME tiene mayor presencia en las economías en desarrollo.” ²² (Martinez, 2010). Ya que estas constituyen el 99.9% de la economía, ocho de cada diez empleos son creados por estas, generando así el 79.6% del empleo nacional y aportan el 52% del PIB. (INEGI, 2015).

En México existen alrededor de 2 mil 84 millones de unidades empresariales. De este total, 99.7 % son PyMES. Y el 95.6% corresponde de las empresas industriales son microempresas. A esto le podemos agregar, que muchas de las grandes empresas comenzaron siendo empresas familiares o MIPyMES. ²³

México es un excelente mercado para hacer negocios, ya que es poseedor de innumerables recursos para crear algo nuevo cada día, solo es necesario un poco de creatividad y ganas de realizar ese proyecto. Cuando se toma la decisión de poner en marcha un negocio, es indispensable plasmar en un documento, la información que nos será para realizar con éxito cada una de nuestras actividades.

²²Marco Ortega, Modelo de Estrategia Emergente y su Aplicación las PYME de México en Ambientes de Incertidumbre un estudio cualitativo en Empresas, Fecha de revisión: 27 de Febrero 2015.

²³ Informe de la Secretaría de Economía en una conferencia del año 2008

El plan de negocios es un documento en el que se delinean los planes para administrar un negocio. Además en él se concretizan las ideas del emprendedor y es un enlace entre sus sueños y la realidad. Detalla los aspectos operacionales y financieros de la empresa.

Tener un plan de negocios de exportación, esta microempresa poseerá una visión más clara de lo que puede lograr. Se podrán aprovechar al máximo todos sus recursos tanto financieros, materiales y humanos, de la misma forma se agilizaran sus procesos.

Cuando el empresario decide crear un negocio, el plan de negocios será un enlace entre la idea y la realidad. El empresario debe de visualizar cual es el resultado que pretende alcanzar. Según Baca Urbina (Urbina, 2014) “El papel del plan de negocios es permitir una visualización clara de lo que el empresario pretende hacer”. Un plan de negocios no solo le sirve a aquella persona que tiene pensado poner en marcha un negocio, sino también a aquel que ya tiene una empresa y tiene la visión de crecer ya sea ampliando sus instalaciones o abriendo nuevas sucursales. Tomando en cuenta lo anterior se puede decir que al hacer un plan de negocios, este se debe de realizar con la mentalidad de que será un proceso continuo.

REVISIÓN TEÓRICA

Acerca de GAVIR, es un producto 100% mexicano, 100% reciclable, producido y embotellado directamente de tierras de Veracruz, en el puerto de Veracruz Ignacio de la Llave.

Partiendo de una filosofía milenaria que afirma que el impacto de los estímulos externos incide en el gusto, GAVIR desde su nombre lleva un mensaje positivo que corresponde con todos los procesos de su producción y distribución, alineados a criterios de sustentabilidad y responsabilidad social.

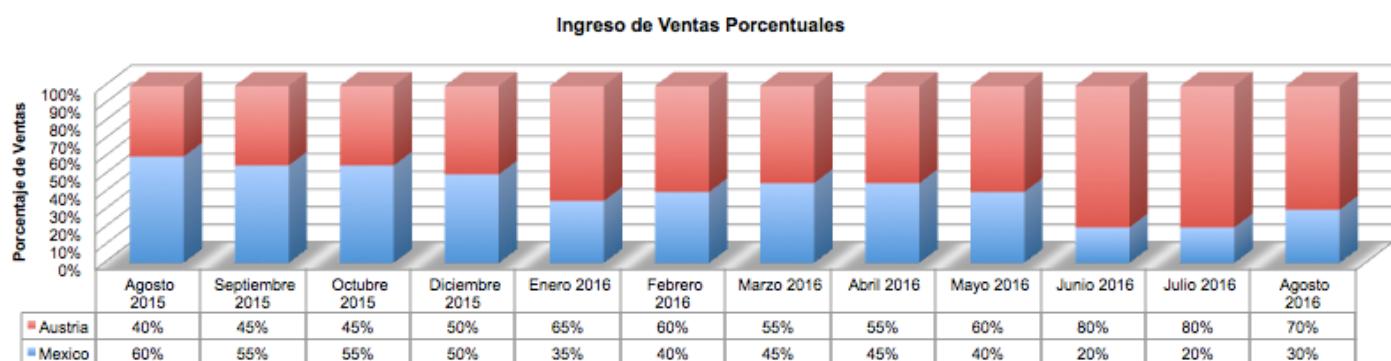
En el mercado internacional no existen muchas empresas dedicadas a la producción y comercialización de la bebida de toritos, y las empresas que hay en el mercado no cuentan con una buena distribución y comercialización del producto. El nicho de mercado está dirigido a hombres y mujeres que buscan compartir el tiempo con amigos, familias, o personas especiales.

Estos toritos se elaboran y producen de 6 diferentes sabores, los cuales son: Coco, Cacahuate, Fresa, Nanche, Carambola y Guanábana.

El objetivo de la empresa está encaminado a mediano plazo a un nicho de mercado específico para ofrecer productos completamente naturales con una porción mínima de alcohol libre de conservadores naturales, que buscan satisfacer sus necesidades. La elaboración, producción y distribución de hacer diferentes toritos son hechos a base de frutas tropicales que representan el Estado de Veracruz.

El consumo de esta bebida es principalmente para que los clientes pasen un rato agradable disfrutando de nuestro producto con amigos, familiares para diferentes reuniones o eventos especiales, actualmente las ventas anuales de la empresa del año 2015-2016, son conformadas de la siguiente manera.

Figura1. Ventas Anuales



La Figura 1. Muestra que el año 2015-2016 de operaciones de la empresa desde su creación se ha visto un incremento sustancial en el que las ventas de las empresas llegan al 100% entre las nacionales e internacionales. Asimismo es importante señalar que hasta el 2014 todas las ventas eran en el mercado nacional-regional que eran en Veracruz, México. A partir del 2015 la empresa inicio su proceso de internacionalización en el Mercado de Austria a través de la estrategia de exportación de un PLANEX y que ha ido aumentando mes con mes como se muestra en la grafica.

En el desarrollo de la preselección se basa en aspectos como las relaciones comerciales de México con los mercados potenciales, ya que esto puede afectar los gravámenes sobre el producto; otro aspecto a considerar es la distancia geográfica, ya que el costo del flete puede

impactar desfavorablemente la competitividad del torito en función del precio; la demanda específica del mismo en el mercado potencial es determinante para su selección, en este caso observamos que algunos mercados requieren de otro tipo de bebidas diferente a la que produce la empresa, así como las formas de presentación del producto, en tanto que Toritos GAVIR oferta de bebidas con alcohol fraccionada algunos mercados no la requieren; otro factor a considerar es la estabilidad económica del mercado, no podemos comercializar con aquellos que poseen una inestabilidad constante.

El idioma de algunos mercados potenciales como, Países Bajos y Arabia Saudita resultó ser otro elemento por el cual fueron descartados. La dificultad de obtener información de algunos mercados se constituyó en otro elemento generador de barreras para su selección. Concluido el análisis, se obtuvo un listado con los países que presentaron condiciones favorables para el producto. No solo en relación con la demanda sino también respecto a la información disponible de este

	PAISES				
	CHINA	FRANCIA	AUSTRIA	JAPON	P. BAJOS
INTERNOS					
Población	2	2	3	2	1
PNB	3	2	3	2	2
PNB por habitante	3	2	3	3	1
Requerimientos normativos para el producto	3	1	3	1	2
Volumen de Importaciones	1	1	3	1	2
Tamaño y tendencias del mercado	3	2	2	1	2
Barreras Arancelarias (Tratados Comerciales)	3	3	3	2	3
Obstáculos burocráticos a las importaciones	1	2	2	3	2
Densidad de la Competencia	3	2	2	1	2
Factibilidad Social y Política	1	2	3	2	3
Factibilidad de Apertura Económica	3	3	3	2	1

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Identidad cultural (Idioma, religión, costumbre, etc.)	1	1	1	1	2
Distancia geográfica	2	2	2	1	3
Apoyo institucional de mi país en el mercado (Embajadas, Consulados, Consejería Comercial, Organismos Corresponsales, Cámaras Bilaterales, etc.)	3	3	3	3	3
Factibilidad de Distribución del producto	2	2	2	1	3
Familiaridad del consumidor con el producto	3	3	3	3	3
TOTAL	37	33	41	29	35
EXTERNOS					
Competencia de mi empresa en ese país	1	1	1	1	1
Contactos de negocios previamente establecidos	1	3	1	1	1
Personal disponible para atender ese mercado	1	2	3	1	1
Recursos técnicos suficientes (Servicio, garantía, atención al cliente).	3	3	3	3	3
Recursos financieros suficientes	2	2	2	2	2
Sub Total	8	11	10	8	8
Total	45	44	51	37	43

Como se muestra en la siguiente tabla, la cual dio como objetivo fundamental encontrar el país de destino y sus consideraciones tanto culturales, económicas, sociales y políticas para poder seleccionarlo de manera eficiente.

El resultado final obtenido es que AUSTRIA se perfila como la opción mas viable para la sociedad, por lo que la empresa dedico la aplicación del PLANEX del estudio al análisis del mercado para tener un amplio conocimiento del mismo.

Los países China y Francia presentan una buena opción de mercado para la empresa, pero se descartan, porque entre otras variables, se observo que requieren de un volumen considerable de

importación mismo que la empresa no podría cumplir a corto plazo, además en estos mercados la forma de distribución consiste en la importación de bebidas espirituosas para acopio y posteriormente la reexportan a otros países pero bajo su propia marca, lo cual le pierde identidad e imagen del producto, analizando esto y obteniendo el análisis cuantificable de los mercados, nos dedicaremos a un análisis mas a fondo para saber porque Austria es fue la mejor opción.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se aplica según el nivel de medición y análisis de la información, fue cuantitativa y cualitativa. Ya que se obtendrá información a través de trabajo de campo, por medio de la observación, en los procesos de la creación de una microempresa, así como en todas las actividades que esta la realizaran, de igual forma la información que se presentara en el proyecto son de gran importancia para su creación.

Se realizaron entrevistas flexibles con personalidades de distintas entidades como lo son: la Secretaría de Economía, La Asociación de Microempresas de Veracruz, algunos encargados de incubadoras empresariales y personal de algunas instituciones que me brindaron ayuda para la creación de este proyecto. También se recabo información a través de la consulta de textos en libros, revistas y páginas de internet, posteriormente se elaboración fichas bibliográficas.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En base al estudio realizado sobre la exportación de toritos dirigidos al país de Austria se advierte que el éxito está en nuestras manos, dependemos de nosotros mismos y de lo que hacemos. La actividad en el Fomento Exterior, es un medio para generar mayores fuentes de ingresos, a diferentes niveles de la región, para el desarrollo comercial y empresarial del país.

Actualmente, cualquier empresario que decida exportar sus mercancías o servicios a otros mercados tendrá menos dificultades para lograrlo, ya que ahora existe una gran variedad de programas que brindan apoyo tanto de capacitación como de financiamiento a todas aquellas personas que deseen incursionar en materia del comercio. Algunos de los organismos encargados de brindar apoyo en actividades de exportación son: Pro México y Bancomext.

Tomando como base la investigación realizada se decide que todo aquél empresario que decida realizar un proyecto de exportación debe contemplar que el contenido del mismo deberá incluir principalmente los estudios que se mencionaron en el caso práctico. No obstante debe considerar los factores macroeconómicos para la selección del país más adecuado de la exportación de un

producto, ya que refleja de manera más detallada cuales deberán ser los pasos a seguir después de conocer el país seleccionado para llevar a cabo la exportación.

Uno de los aspectos que no deben pasarse por alto al realizar un proyecto de exportación es el cuidado del medio ambiente, en el caso de los toritos, el envase será de vidrio y se podrá reciclar, en cuanto al empaque y el embalaje, el material que se ocupará será biodegradable (cajas y envoltura).

Para medir la viabilidad del proyecto de exportación con etapa financiera de este proyecto fue la siguiente:

La inversión de este proyecto nos podemos dar cuenta que se recupera en un 1 años 3 meses y 18 días. La TIR es la tasa de descuento que hace que el VAN o VPN sea igual a cero; es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Es decir, la TIR es aquella en la cual el $VAN = 0$, o sea, donde los ingresos y egresos de inversión se igualan en sus valores actualizados.

Después de valorar la situación financiera, a través de la TIR si es mayor que 0 el proyecto se acepta y es viable si es menor que 0 el proyecto no es aceptable y no es viable.

En este caso la TIR de nuestro plan de negocios de exportación es de 151.42% la cual es muy viable y es favorable para la empresa de acuerdo a sus tres años de proyección financiera.

CONCLUSIONES

Gracias a la globalización, el comercio exterior ha dado cabida al aprovechamiento de grandes oportunidades y retos para todas las empresas, en nuestro país se está buscando que las pequeñas y medianas empresas logren incursionar en otros mercados con la finalidad de que puedan mejorar su calidad de vida y sobre todo la economía del país.

La propuesta que se propone va enfocada a dos aspectos fundamentales:

- 1) Generación de fuentes de empleo en el Estado de Veracruz que contribuya al desarrollo de la región.
- 2) Impulsar el desarrollo competitivo del sector artesanal (producción de productos mexicanos) en nuestro país.

Las propuestas antes mencionadas tienen como finalidad hacer crecer la economía del país, como se sabe gran parte del PIB de nuestro país es generado por las pequeñas y medianas empresas,

tomando en consideración esto ha llegado la hora de hacer que estas empresas se interesen por exportar sus productos a otros países, ya que esto les traería muchas ventajas como: dar a conocer sus productos en otros mercados, mejorar su calidad de vida, generar más fuentes de empleo, etc.

Para lograr que las PYMES sean empresas exportadoras éstas deberán contar con una capacidad de internacionalización que les permita mantenerse de pie ante cualquier obstáculo que se les pudiera presentar.

Al ser una empresa que son propiedad de una familia, el comportamiento está dirigida por ellas representan una forma especial de organización, cuya “peculiaridad” tiene consecuencias positivas y negativas. Este tipo de empresas adquieren una gran fortaleza por compartir una historia, una identidad y el lenguaje de la familia.

Entre los factores internos se concluye que la empresa cuenta:

Canales de comunicación

Sistemas de producción para generar un producto

Capacidad de la gerencia.

Entonces la meta que se desea alcanzar es la de alinear los objetivos personales con los de la organización, en un juego de “ganar-ganar”. Se podría concluir entonces que los posibles conflictos o problemas, que se pueden presentar en la estructura interna de la firma, pueden ser aliviados o solucionados a través de comportamiento cooperativos entre las partes involucradas, en donde, dicho comportamiento será la herramienta para vencer las limitaciones como empresa y como familia.

BIBLIOGRAFÍA

Urbina, B. (2014). Evaluacion de Proyectos de Inversion. Mexico, Mexico: Mc Graw Hill.

Uribe, R. (26 de Agosto de 2013). El sector agropecuario en Mexico. Una historia de marginacion. Análisis Plural .

Factores explicativos del éxito competitivo, Un estudio empírico en la PYME (2002).

INEGI. (2015). Creciendo el PIB de la economía mexicana ¿bueno o malo? INEGI, Finanzas. Veracruz: Dictamen.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Martinez, M. A. (01 de Diciembre de 2010). Enciclopedia Virtual. Recuperado el 27 de Febrero de 2015, de eumed.net:
<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2011/maom/Dimension%20politico%20economica%20de%20as%20PYMES%20en%20Mexico.htm>

Evaluación Transdisciplinaria En Educación Básica.

García Ríos Zoila Margarita
García Ríos Alma Rosa
Del Toro Valencia Marcela Patricia
Méndez Toledo Marta Alicia
Castro García Yenisey
Rodríguez López Alma Rosa

RESUMEN

En este trabajo se aborda el tema “evaluación educativa transdisciplinaria” que actualmente en México esta ha adquirido un protagonismo importante, debido principalmente a la Reforma Educativa, donde la administración educativa considera la evaluación como un requisito esencial para mejorar la calidad del sistema educativo. Empezamos haciendo una delimitación conceptual de calidad y evaluación, seguido de los tipos de evaluación por finalidad y función y, finalmente se propone un instrumento de valoración del nivel de desarrollo de competencias para educación básica, como una pequeña muestra de los instrumentos de evaluación que pueden utilizarse en educación secundaria obligatoria.

En este nivel educativo el principal agente evaluador es el profesorado, que asume la función de evaluar, no solo la asimilación de conocimiento sino el grado de competencias básicas por lo cual debe de apoyarse en técnicas e instrumentos que den respuesta a la pedagogía actual y la realidad socioeducativa. En ese sentido varias son los investigadores (Castillo, 2002; Castillo y Cabrero 2010; Hernández, y Soriano, 1999) que han puesto de manifiesto que las principales necesidades que tiene el profesorado es la formación en evaluación y los escasos instrumentos de evaluación, además de la falta de preparación que tienen estos para elaborar los instrumentos de evaluación necesarios para la práctica evaluativa, a estas necesidades, se ha añadido recientemente la incorporación al diseño y desarrollo curricular las competencias básicas.

Palabras clave: Evaluación, transdisciplinar, educación básica

INTRODUCCIÓN

La transdisciplinariedad y al evaluación pedagógica, necesita la incorporación del sujeto, tanto del que investiga en el proceso como desde la relación maestro – estudiante, donde se valora e

interpreta la realidad de lo que se aprende. En ese tránsito se pierde la unidad en tanto no hay cohesión entre las diversas áreas del saber que cada día se especializan más y se alejan una de la otra desvirtuando la realidad de la evaluación, cuando su propósito no es el de medir, sino el de valorar todo el proceso educativo que potencializa el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Considerando al estudiante como sujeto de conocimiento, su relación con el entorno y con los demás y como persona que se forma para la vida, desde el saber que comparte y aprehende, debe resolver los problemas que

se presentan, por lo que el conocimiento es un proceso que está conectado con la vida, la realidad, la transdisciplinariedad y la evaluación pedagógica, que acompaña al ser humano en toda su historia y en la construcción de su ser, pensar, hacer y convivir (Médicis y Flores, 2014).

En este trabajo las autoras generamos un instrumento de valoración del nivel de desarrollo de competencias en educación secundaria que consta de nueve dimensiones: Comunicación oral, comunicación escrita, uso de las fuentes de información, resolución de problemas en las distintas áreas y ámbitos escolares, autonomía y capacidad de organización, relaciones sociales, explicaciones justificadas aplicando conocimientos de las áreas, hábitos de salud y cuidado personal, cuidado y respeto por el entorno, cuyo propósito es medir las competencias adquiridas por estudiantes de nivel básico.

CALIDAD Y EVALUACIÓN. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

1. Calidad

Para definir el concepto calidad empezamos por la raíz etimológica de la palabra “calidad” esta tiene sus inicios en el término griego Kalos, que significa “lo bueno y lo apto” y también en la palabra latina qualitatem, que significa “cualidad” o “propiedad”. En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

La evaluación está dirigida para mejorar la calidad de la educación, en este contexto la evaluación más que un instrumento utilizado para detectar necesidades, identificar problemas, conocer y analizar el estado de una situación, es un proceso de mejora continua que ayuda a incrementar la calidad de otros procesos, a través del uso correcto de herramientas para la obtención, procesamiento y entrega de información relevante para la correcta toma de decisiones.

El poder conocer las fortalezas o debilidades de un proceso implica adoptar un sistema, o modelo que ayude a realizar de manera adecuada una evaluación, donde el esfuerzo realizado por todos

los elementos involucrados los lleve a cumplir con el principal propósito de la evaluación, esto nos refiere a llevar a cabo una evaluación sistemática (Granados, 2013).

El significado atribuido a la expresión calidad de la educación incluye varias dimensiones o enfoques complementarios entre sí, en palabras de Toranzos (1990), son tres:

Un primer enfoque está referido a la eficacia, es decir que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben de aprender. Pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.

Un segundo enfoque del concepto de calidad, complementario del anterior, está referido a que es lo que se aprende en el sistema y a su relevancia en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona-intelectual, afectiva, moral y físicamente- y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Este enfoque del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Un tercer enfoque es el que se refiere a la calidad de los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad es aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas. Este enfoque del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Obviamente los tres enfoques del concepto son esenciales a la hora de construir un sistema de evaluación de la calidad de la educación

Se deduce de lo anterior que, la evaluación es el elemento fundamental de la mejora de la educación; y se enfatiza la relación estrecha entre calidad y evaluación, no pudiendo concebirse la una sin la otra (De la Orden, 2009; Zabalza, 2001).

2. Evaluación.

En el momento que intentamos precisar el concepto de evaluación y revisando el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, que define evaluación como sinónimo de la acción y consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés <évaluer> y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto

(DRALE, 2012). Nos percatamos que es un término muy amplio, ya que tiene usos diferentes y puede aplicarse a una gama muy variada de actividades humanas.

El término evaluación ha ido cambiando desde que se implantara y divulgara en el campo de la educación. Mateo (2000:21) define el término evaluación como “un proceso de recogida de información orientada a la emisión de juicios de mérito o de valor respecto de algún sujeto, objeto o intervención”.

Martínez, (2009) considera que evaluar supone siempre necesariamente establecer comparaciones a las que se otorga un valor en función de algún criterio. Por su parte Pérez (2006) refiere que la evaluación es un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa-valiosa, válida y fiable, orientada a valorar la calidad y los logros de un programa. Según Tyler (1983) “la evaluación proporciona un medio para el continuo perfeccionamiento de un programa de educación, incluso para la comprensión en profundidad de los estudiantes, con el consiguiente incremento de efectividad de nuestras instituciones educacionales”.

El conocimiento que aporta la teoría evaluativa, al margen de su utilidad práctica genera una cultura evaluativa generando cambios (Mateo, 2000; House, 1994). Desde esta perspectiva, la evaluación queda designada a la determinación de la calidad de un proceso o actividad humana, dirigido al logro de ciertos propósitos fijados con anterioridad. Hoy día la evaluación se clasifica en varias tipologías, según su función, el tipo de juicios que se emitan y el agente evaluador (Martínez, 2009, en Bisquerra 2009). En los siguientes apartados se detallan estas tipologías o modalidades de evaluación.

3. Tipo de Evaluación

En la tabla 1 se identifican los tipos de evaluación siguiendo un interés práctico, atendiendo a seis criterios:

Tipo de evaluación	Función	Modalidad
Según su finalidad y función.	Formativa (Suele identificarse con la evaluación continua)	Se utiliza como estrategia de mejora y ajuste sobre la marcha de los procesos educativos para conseguir las metas o expectativas previstas. Es la más apropiada para la evaluación de procesos, aunque también es formativa.

	Sumativa:	Suele aplicarse más en la evaluación de procesos terminados, con realizaciones precisas y valorables.
Según su extensión	Evaluación global:	Se pretende abarcar todos los componentes o dimensiones de los alumnos, del centro educativo, del programa, de un modo holístico, como una totalidad interactuante, en la que cualquier modificación en uno de sus componentes o dimensiones tiene consecuencias en el resto.
	Evaluación parcial:	Pretende el estudio o valoración de determinados componentes o dimensiones de una institución, de un programa educativo, de rendimiento de unos alumnos.
Según los agentes evaluadores	Evaluación interna: Auto-evaluación Hetero-evaluación Co-evaluación	Esta modalidad de evaluación es la que se realiza con la participación de personas que pertenecen a la institución, pero que no son directamente responsables de la ejecución.
	Evaluación externa	Se recurre a la participación de expertos contratados por la institución que quiere evaluar el programa entero o alguna parte del mismo.
	Evaluación mixta.	Es una combinación de las anteriores; se realiza por un equipo de trabajo que incluye evaluadores externos, ajenos a la institución que aplica el programa, y evaluadores internos, pertenecientes a la institución ejecutora.
	Evaluación inicial.	Consiste en evaluar el programa en sí mismo mediante la estimación crítica de

Según el momento en que se evalúa. Colom (1991) y Soto Rodríguez (1999)		su viabilidad y eficacia potencial, con el fin de proporcionar criterios sobre la conveniencia o no de llevar a cabo un programa o proyecto.
	Evaluación durante procesual.	Se realiza durante la fase de ejecución, suministrando información sobre la marcha del programa con una ponderación de los resultados.
	Evaluación ex post o final.	Esta evaluación se realiza una vez que el programa ha finalizado, teniendo una doble finalidad: valorar el logro de los resultados generales en términos de eficiencia, productos, efectos e impacto; y obtener enseñanzas y experiencias para otros programas o proyectos futuros.

Tabla 1. Tipos de evaluación

En esta nueva realidad que tiene el profesorado, consideramos que un buen profesional será aquel que sepa optar, en cada circunstancia, por las técnicas e instrumentos que mejor se adapten a cada situación. Ya que no se puede limitar al uso de exámenes tradicionales como únicas herramientas para evaluar a los alumnos. La observación, las entrevistas, los tests, las encuestas, las escalas, las fichas, etc., deben ser empleados en la medida en que faciliten al docente un conocimiento continuo y adecuado del progreso de cada alumno, y le permitan valorar en cada momento la calidad, el grado de aprendizaje y el grado de adquisición de las competencias básicas. Instrumentos indispensables para obtener la información necesaria que fundamente los juicios de valor del profesorado para una evaluación adecuada.

El instrumento que proponemos constituye una pequeña muestra de los instrumentos de evaluación que pueden utilizarse en educación secundaria. En esta etapa educativa el alumno inicia un proceso de adquisición de las competencias básicas, y por tanto cualquier instrumento que proporcione al profesorado información sobre el grado de adquisición de dichas competencias, le será de mucha utilidad ya que comprende aspectos de todas las áreas del conocimiento que un alumno de este nivel debe adquirir desde cualquiera de las materias, y que puede ser utilizado por el profesorado para intentar averiguar en qué medida se han conseguido los objetivos propuestos para la etapa de educación secundaria.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

VALORACIÓN DEL NIVEL DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EDUCACIÓN SECUNDARIA

Alumno: _____ Grupo: _____

(1 mínimo; a 5 máximo)

ASPECTOS A VALORAR					
COMUNICACIÓN ORAL	1	2	3	4	5
Se expresa con dificultad, utilizando frases hechas y poco elaboradas					
Se expresa con cierta facilidad, toma iniciativas en la comunicación, no presenta aparentemente problemas a la hora de comprender y expresar menajes orales.					
Se expresa con corrección, autonomía y creatividad de acuerdo a la edad					

COMUNICACIÓN ESCRITA	1	2	3	4	5
Presenta trabajos y escritos de forma desordenada con letra casi ilegible. Las ideas guardan poca relación unas con otras, no hay orden en la expresión.					
Se expresa por escrito en forma legible y coherente; Las ideas guardan un cierto orden en la expresión, aunque el texto carece de fluidez.					
Se expresa por escrito con corrección y coherencia. Es fácil seguir la lectura del texto debido al orden y precisión de las ideas que expone. Las expresiones y vocabulario que utiliza son adecuados.					
USO DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN	1	2	3	4	5
Tiene bastantes dificultades para consultar diccionarios, enciclopedias, etc. No es capaz de extraer información relevante de la prensa escrita, videos, revistas, monográficos, etc.					
Utiliza los índices las instrucciones para localizar la información, sabe organizarla y presentarla, pero debe ser ayudado por el profesor para realizar dicho trabajo.					
Es autónomo a la hora de buscar fuentes de información y manejarlas, y tratar la información recogida. Se expresa con corrección, autonomía y creatividad de acuerdo a la edad					

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LAS DISTINTAS ÁREAS Y AMBITOS ESCOLARES	1	2	3	4	5
Tiene dificultades para identificar problemas y saber de qué tipo de problemas se trata. Utiliza procedimientos estereotipados para dar soluciones a los problemas que se le plantean en las distintas tareas y ámbitos de conocimiento.					
Identifica problemas y los resuelve con procedimientos intuitivos, necesita ayuda para seguir un razonamiento lógico.					
Resuelve problemas adecuados a su edad en los distintos campos del conocimiento mediante procedimientos intuitivos y de razonamiento.					

AUTONOMÍA Y CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
Es muy dependiente del profesor y de sus compañeros a la hora de organizar su propio trabajo.					
Precisa de pautas marcadas, es necesario estar encima para que prosiga su marcha escolar de forma adecuada.					
Es ordenado en sus cosas y autónomo en su trabajo y en cumplir sus responsabilidades.					

RELACIONES SOCIALES	1	2	3	4	5
Tiene dificultades a la hora de respetar las normas, suele plañer problemas en el aula y fuera de ella.					
Respeta las normas comunes y no plantea problemas de convivencia					
Es muy sociable y cooperativo en los trabajos					

EXPLICACIONES JUSTIFICADAS APLICANDO CONOCIMIENTOS DE LAS ÁREAS	1	2	3	4	5
Tiene dificultades para dar explicaciones aplicando los conocimientos que ya ha adquirido.					

En sus explicaciones utiliza de forma muy sistemática algunas nociones y conceptos aprendidos.					
Es capaz de explicar distintos fenómenos naturales, sociales y culturales incorporando para ello conceptos aprendidos anteriormente.					

HÁBITOS DE SALUD Y CUIDADO PERSONAL	1	2	3	4	5
No demuestra los hábitos elementales de salud e higiene					
Presente algún tipo de dificultad en relación a los hábitos de salud					
Tiene incorporados en su vida cotidiana los hábitos de salud y cuidado personal acordes con la edad.					

CUIDADO Y RESPETO POR EL ENTORNO	1	2	3	4	5
Presenta hábitos negativos en relación al cuidado del entorno					
Su conducta en relación con el entorno depende del momento y de la presión del grupo de compañeros.					
Es cuidadoso con el entorno, colabora para su mejora y lo aprecia					

Con este instrumento de evaluación, nuestra pretensión es facilitar la tarea al profesorado, e inspirarle los cambios necesarios para reelaborarlos en función de sus propias necesidades y expectativas.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Bisquerra, A. (2009). Metodología de la Investigación Educativa. 2da. Edición. La Muralla; Madrid.

Castillo, S. (2002). Compromisos de la evaluación educativa. Madrid: Pentrice Hall.

Castillo, S. y Cabrerizo, J. (2010). La práctica de la evaluación educativa. Materiales e instrumentos. Madrid: Pearson Educación, S.A.

De La Orden, A. (2009). Evaluación y Calidad: Análisis de un modelo. Estudios sobre educación, No. 16, por Servicios de Publicaciones de la Universidad de Navarra, ISSN:1578-7001. Pp. 17-36

Drale, (2012). Es la obra de referencia de la Academia. La última edición es la 23^a, publicada en octubre de 2014. Mientras se trabaja en la edición digital, que estará disponible próximamente, esta versión electrónica permite acceder al contenido de la 22^a edición y las enmiendas incorporadas hasta 2012.

Granados, G. (2013), “Evaluación educativa como proceso de mejora continua para la calidad educativa”, En la Educación, consultado el 04 de septiembre del 2015 desde <www.visionindustrial.com.mx/.../evaluaci%F3n>.

Hernández, y Soriano, (1999). Enseñanza y aprendizaje de las matemáticas en educación primaria. Madrid: Editorial. La Muralla. S.A.

House, E. (1994) Evaluación ética y poder. Madrid:Morata

Mateo, A. (2000). La evaluación educativa su práctica y otras metáforas; ICE-HORSORI, Universitat, Barcelona.

Martínez, P. y Echeverría, B. (2009). Formación basada en competencias. Revista de Investigación Educativa, 27 (1), 125-147.

Médicis, L. y Flores R. (2014). Posibilidad de Transdisciplinariedad pedagógica en la modalidad agropecuaria. Universidad Católica de Manizales, Fac. de Educación. Caldas. Tesis de Grado.

Pérez, J. (2006). Evaluación de programas educativos: Capítulo 19 Encuestas y cuestionarios. La entrevista. La Muralla S.A. Madrid.

Tyler, R. (1983). A rationale for programs evaluation. In G.F. MADAUS, M.SCRIVEN, and D.L.STUFFLEBEAM (Eds.). Evaluation models. Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.

Toranzos, L. (1990). Evaluación y Calidad, Revista Iberoamericana de Educación. Número 10- Evaluación de la Calidad de la Educación; OEI. Consultada el 22 de julio del 2015 desde: www.rieoci.org.

Zabalza, M. (2001). Evaluación de los aprendizajes en la Universidad. En A. García Valcárcel (Coord.), Didáctica Universitaria. Madrid: La Muralla.

La Evaluación Del Desempeño En Las Maquiladoras De Mexicali, B.C., Y Su Efecto En La Retribución Y Rotación De Personal.

Araníbar Mónica Fernanda
Ramírez Barón María Concepción
García Rivera Blanca Rosa

RESUMEN

El objetivo de este artículo consiste en determinar cuál es el alcance y la forma en que las maquiladoras de Mexicali adoptan sistemas de evaluación del desempeño con un carácter formal que incidan en la toma de decisiones sobre la retribución y la rotación de personal. Utilizando una metodología cualitativa, se concluye que los sistemas de evaluación del desempeño implementados en las maquiladoras, no inciden de manera determinante en la toma de decisiones para una adecuada retribución de su personal operativo y tienen muy poca influencia en la toma de decisiones para la rotación del personal debido a la existencia de otros factores que lo determinan.

Palabras claves: 1. maquiladoras, 2. Evaluación del desempeño, 3. retribución y rotación, Mexicali, 5. México.

INTRODUCCION

Este artículo tiene como punto de partida la pregunta de la incidencia que tiene la evaluación del desempeño en la retribución y en la misma rotación del personal operativo. De este modo, su objetivo consiste en determinar cuál es el alcance y la forma en que las maquiladoras de Mexicali, Baja California adoptan sistemas de evaluación del desempeño con un carácter formal que incidan en la toma de decisiones sobre la retribución y la rotación de personal operativo.

Sobre la evaluación del desempeño se ha investigado ampliamente. Hasta antes de la década de 1980, la mayoría de los estudios teóricos se orientaban al sistema de calificación dentro de la organización (Landy y Farr, 1980) y a su modernización. Estas acciones fueron un gran avance para reducir el caos que había en los sistemas de evaluación del desempeño del empleado (Feldman, 1981).

La evaluación del desempeño, puede ser definida como “una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potenciales de desarrollo” (Chivenato:2009:245). En este sentido, la evaluación del desempeño consiste en una revisión y verificación, constante y periódica de las tareas asignadas a los empleados para ver si las están

llevando a cabo de manera adecuada y para ver el grado de desarrollo del potencial de los trabajadores. Asimismo, la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Lo que indica que la evaluación del desempeño, tiene que ver con el futuro y el potencial del trabajador.

La evaluación del desempeño de los empleados en el área de recursos humanos en las empresas, además, de cumplir propósitos como la designación de puestos, la formación, la permanencia o el nivel de satisfacción del personal, se asocia cada vez más con la *retribución*. La tendencia es compartir el éxito con los trabajadores, por lo que la retribución está siendo cada vez más frecuente.

Se identifica en la literatura que la retribución basada en el rendimiento de los individuos, resulta imprescindible para incrementar y reconocer el esfuerzo de los individuos y de este modo motivar la creatividad (Sarin y Mahajan, 2001). No obstante, pueden generar fricciones entre los trabajadores debido a la competencia que se genera, por eso es importante implementar políticas de retribución a nivel de grupo. Además, se constituyen en factores de motivación y refuerzan el trabajo en equipo (Díaz y Gómez-Mejía, 1997; Laursen y Foss, 2003; Chang *et al.*, 2007).

Asimismo, por lo que respecta a la Retribución vinculada con el desempeño, se puede afirmar que es aquella que se fundamenta en la aportación del trabajador a la empresa, y que además se establece como criterio de incremento salarial: "Besar la retribución en el desempeño proporciona una respuesta operativa que elimina todo rastro de duda de cuestiones como a qué persona incrementar el sueldo y en qué proporción" (Porret, 2010: 332). Se trata de premiar a los empleados que tengan una aportación o productividad cuantitativa o cualitativamente relevante para la empresa.

En este sentido cobran relevancia los datos de la evaluación del desempeño para tomar decisiones en lo que se refiere a los salarios. Los gerentes son conscientes de que los empleados bien evaluados deben ser bien recompensados no solo para el bien del empleado, sino para que las empresas logren sus objetivos organizacionales (Mondy y Noe, 2005).

Hay que destacar que cuando los individuos y grupos asocian la evaluación del rendimiento con la recompensa, la retribución es más motivadora y deriva en mayores resultados de innovación (Cheng y Mohd, 2010).

Por lo que respecto a la *rotación de personal*, se puede afirmar que, no es más que, el movimiento o migración de los empleados o trabajadores que se da de una empresa u organización a otra en un determinado periodo de tiempo y por causas diversas. Es decir la salida y la entrada laboral por parte del personal de una empresa a otra (Reynolds, 1951; Mobley, 1982; Slichter, 1919).

La rotación de personal como objeto de estudio se ha abordado desde diferentes disciplinas ya sea desde la psicología, la economía o la sociología. Por ejemplo, hay varios autores que han desarrollado el modelo conceptual de la rotación como un proceso psicológico, entre los cuales, se pueden incluir a March y Simon (1958), Porter y Steers (1973), Mobley (1977), Mobley *et al.* (1979),

Price (1977). La explicación del fenómeno de rotación obtiene diversas respuestas dependiendo de su perspectiva, (Morales, 2011).

De manera general, la rotación de personal puede ser *voluntaria* o *involuntaria* (Price, 1977). La rotación voluntaria es iniciada por el individuo, por el empleado, mientras que la rotación involuntaria son movimientos no iniciados por el individuo tales como despidos, recortes, jubilaciones o la muerte del empleado, pueden ser causas que se atribuyen más a la empresa, (Price, 1977; Mobley, 1982).

En suma, la evaluación del desempeño es estratégica para la planeación del Departamento de los Recursos Humanos, es una de las herramientas de la gestión de recursos humanos que se utilizan para evaluar el desempeño laboral de los empleados (Dessler, 2011; Mondy y Martocchio, 2016 y Tompkins, 1995) ya que permite, valorar al trabajador en términos de su productividad y desempeño. La evaluación del desempeño permite tomar decisiones en términos de incentivos, retribuciones, ascenso, remociones o de despidos.

Por su parte, las maquiladoras objeto de estudio de esta investigación han jugado un papel estratégico para el desarrollo de México, ya que se ha constituido como un gran generador de exportaciones y de divisas; ha contribuido a elevar la competitividad de la industria nacional; ha sido una importante fuente generadora de empleo sobre todo en los años noventa; de capacitación y adiestramiento de la mano de obra, así como un sector importante para trasmitir y generar tecnología.

De los estudios de las maquiladoras en Baja California sobre todo aquellos relacionados directamente con el tema de interés de esta investigación, destacan aquellos a los que se refieren con las maquiladoras y la rotación de personal, (Morales, 2011), (Carrillo y Santibáñez 2001; Carrillo y Santibáñez, 1993), (Morales, 2011; Gutiérrez, 2012), esta última se enfoca en la rotación del personal obrero en la industria maquiladora de exportación en Tijuana, Baja California. Otros estudios se enfocan al tema de las mujeres fronterizas en la industria maquiladora, (Carrillo y Hernández, 1985).

METODOLOGÍA

La metodología aplicada en esta investigación, reúne por su nivel, las características de un estudio descriptivo, explicativo ya que se describen las variables que intervienen en el estudio, y a partir de ello se realizan diferentes pruebas estadísticas que demuestran la correlación de las variables. Como técnica de investigación se realizó primeramente la revisión de la literatura que permitió describir las características de un sistema de evaluación del desempeño, de la retribución y de la rotación de personal. Posteriormente, se realizó un estudio empírico basado en un cuestionario que permitió obtener información sobre los indicadores que forman parte de las variables de este trabajo de investigación.

Determinación de la Unidad Muestra.

Los sujetos de estudio de la presente investigación fueron los Gerentes de Recursos Humanos de las maquiladoras de Mexicali, B.C. de los distintos sectores industriales. Actores claves para proporcionar información importante sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño aplicado al personal operativo de las maquiladoras de Mexicali, B.C.

Por tal motivo, se decidió restringir la población a los Gerentes de Recursos Humanos de las maquiladoras de Mexicali, B.C. de los distintos sectores industriales, obteniendo de esta manera, el universo de **142** maquiladoras que cuentan con departamento de Recursos Humanos (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1 Determinación de la muestra

Población	Tipo de Muestreo	Universo	Muestra Mínima	Muestra Máxima	Medio De Recopilación de la Información
Gerentes de RR. HH.	Probabilístico Aleatorio	Base de Muestra 142	64	104	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia en base a Gildaberto Bonilla, (1988)

La base de muestra se tomó partiendo de la información proporcionada por la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO) y la Asociación de Maquiladoras de Mexicali (AMMAC), así como también, de la revisión de la página del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y del portal del Directorio de la Industria Maquiladora de Baja California. Siendo esta última fuente la que proporcionó una lista más completa y actualizada de las maquiladoras establecidas en Mexicali, B.C. Con base en dicha información se determinó que se encuentran establecidas en Mexicali, B.C. **207** maquiladoras de las cuales solo **142** maquiladoras cuentan con departamento de Recursos Humanos.

Asimismo, cabe mencionar, que se realizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple con remplazo.

En total se llevaron a cabo 67 encuestas con los Gerentes de Recursos Humanos de las distintas maquiladoras de Mexicali, B.C. seleccionadas aleatoriamente de la base de muestra con reemplazo. Se enfatizó en la confidencialidad de la encuesta durante la aplicación y una vez terminado el cuestionario se les informó sobre el procesamiento posterior del mismo.

RESULTADOS

A continuación se describe de manera empírica los resultados de la encuesta realizada a 67 empresas maquiladoras de Mexicali, Baja California, información que permite una aproximación, en primera instancia, a los resultados que ayudarán al análisis sobre la percepción del Sistema de Evaluación de Desempeño.

En lo que respecta al giro de las empresas encuestadas de Mexicali, estas se pueden ubicar de la siguiente manera: en primer lugar, Metal Mecánica con un 17.9%, seguido de la Industria Aeroespacial con un 13.4%, como actividades industriales con mayor proporción. En orden de importancia le sigue las industria: eléctrico y plásticos con un 9%; empaques y embalajes con 7.5%; terminados/ acabado un 6.0%; automotriz un 4.5%; alimentos y bebidas, electrónica y herramientas cada una respectivamente con 3.0%; juguetes, muebles, artículos deportivos y textil con un 1.5% cada una respectivamente; y finalmente con 17.9% otras actividades.

Interpretación de los resultados obtenidos

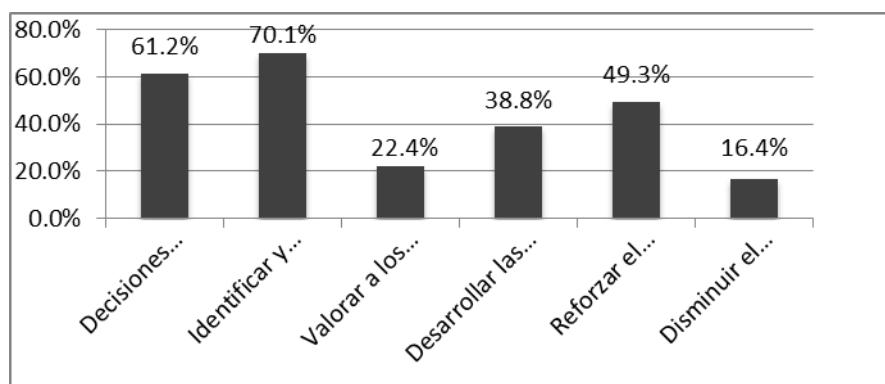
Para la interpretación de los resultados se siguió el orden del cuestionario: Sistema de Evaluación del desempeño, rotación de personal y retribución.

Sistema de evaluación del desempeño

El 83.6% de las empresas consideran que cuentan con un modelo formal, y un 16.4% informal, que consiste en la observación de las actividades realizadas por los empleados y la exploración por medio de preguntas formuladas.

La muestra a la que se aplicó la encuesta mostró que el 70.1% respondió que utiliza al SED para identificar y medir el rendimiento de las personas; seguido de un 61.2% que tiene como propósito de evaluar las decisiones sobre la retribución y distribución de recompensas. Los resultados muestran que primeramente se mide la capacidad del trabajador y se decide la forma de cómo retribuir su actividad como se puede apreciar en la siguiente gráfica 1.

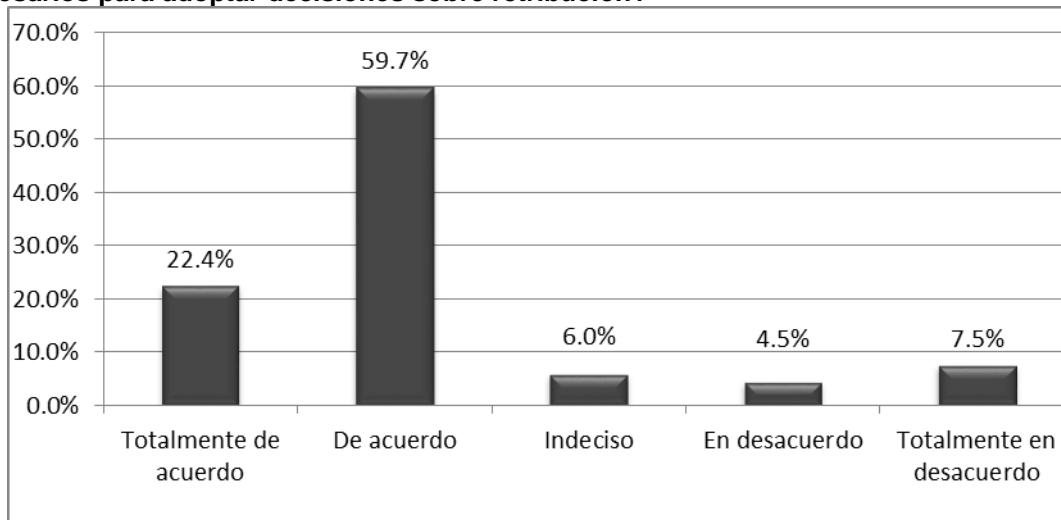
Gráfica 1 Propósito de la Evaluación



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas

Por otro lado en la gráfica 2, se muestra que el interés de la evaluación, se hace necesaria tanto para adoptar decisiones sobre la retribución y para tomar medidas de reducir el índice de rotación de personal, sin embargo en diferente medida, en lo referente a la retribución, el 82.1% de los encuestados están de acuerdo, el 11.9% no lo están, el 7.5% en desacuerdo, el 4.5% totalmente en desacuerdo y el 6% se encuentran indecisos. Mientras que, en la rotación de personal, el 67.2% de las empresas encuestadas consideraron que están de acuerdo en que los resultados obtenidos de la evaluación contribuirán para reducir el índice de rotación de personal en las empresas; sin embargo, no se percibe por parte de las empresas mucha rotación de personal, no obstante, la existente deberá ser controlada en base a otros elementos que deberán integrarse al sistema de evaluación del desempeño, como más adelante se considerará.

Gráfica 2 ¿El contenido del documento de evaluación cumple con los parámetros necesarios para adoptar decisiones sobre retribución?



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas

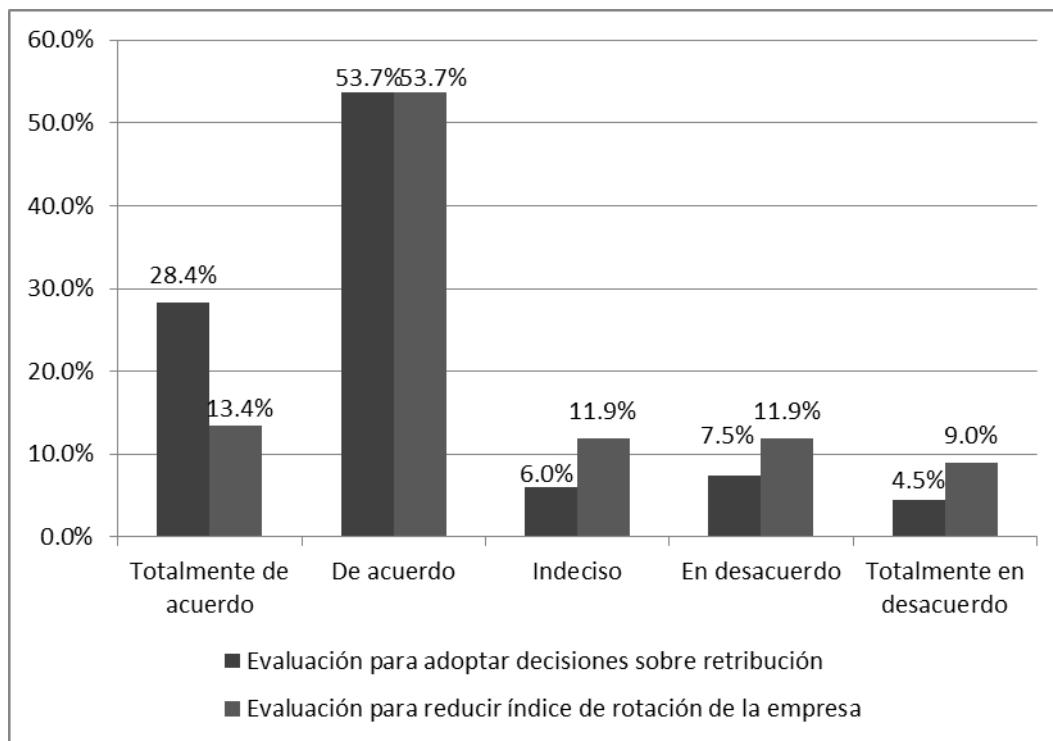
Rotación de personal

Es posible apreciar en la gráfica 3, que de las empresas encuestadas, tienen una reducida proporción en la rotación de personal, el 92.5% de los encuestados de manera acumulada perciben que existe una rotación menor al 20%, las empresas se concentran con el 37.3% las que tienen hasta 5% de rotación de personal; el 23.9% de 6% a 10% de rotación; el 20.9% de 11% a 15%; el 10.4% de 16% a 20%; y por ultimo un 7.5% respondió que existe más de 20% de rotación en la empresa.

Aunque, la rotación de personal es producto de muchas variables, es comprensible la disminución de la rotación de personal, la industria maquiladora en México ha perdido dinámica en los últimos años y esto ha afectado a los establecimientos en los estados fronterizos. Baja California ha venido

en descenso desde 2008. Su caída ha sido consistente pasando de 1023 establecimientos hasta la cifra de 911 en enero de 2014 a pesar de ello ocupa el primer lugar nacional.

Gráfica 3 ¿La evaluación de cada empleado se hace necesaria para adoptar decisiones sobre retribución y para reducir el índice de rotación de la empresa?



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos de las encuesta realizadas

Si bien los valores son bajos en la rotación de personal, la opinión de los encuestados sobre los esfuerzos por parte de las empresas para reducir el índice de rotación del personal son suficientes, como se aprecia en la tabla 1, el 55.2% de los encuestados opina que está de acuerdo y el 19.4% totalmente de acuerdo en los esfuerzos que se realizan mientras que el 13.4% se encuentra en desacuerdo con lo anterior, por lo que se requiere generar mejores estrategias, el 9.0% expresa que se encuentra indeciso y el 3.0% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 1

Los esfuerzos de la empresa son suficientes para reducir el índice de rotación del personal	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	19.4%
De acuerdo	37	55.2%

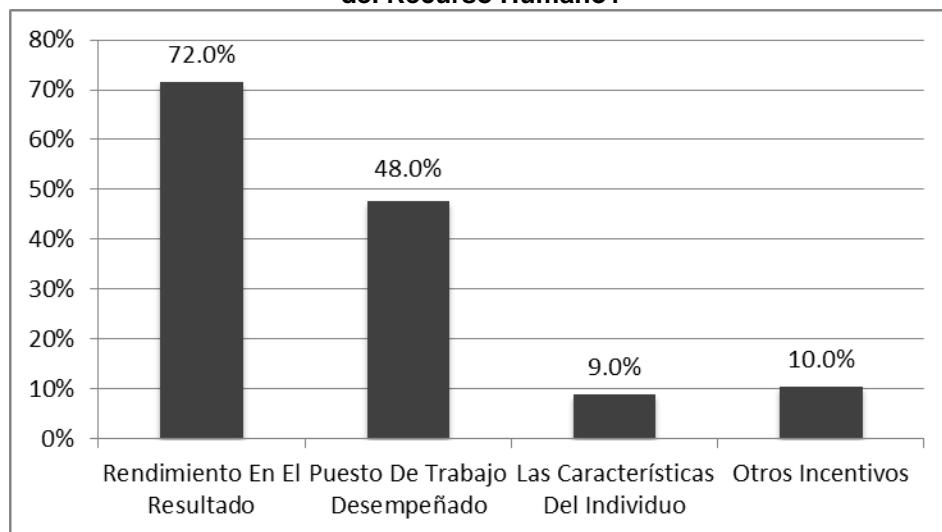
Indeciso	6	9.0%
En desacuerdo	9	13.4%
Totalmente en desacuerdo	2	3.0%
Total	67	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas

Retribución de personal

En la gráfica 4 se aprecia la diversidad y la proporción de los sistemas de incentivos propuestos por la empresa para la retención del Recurso Humano, se encontró que el 72.0% de las empresas opinó que los incentivos deben basarse en el rendimiento y/o resultado obtenido por los trabajadores; el 48.0% como segundo aspecto mencionado fue el puesto de trabajo desempeñado, seguido de un 9.0% referente a las características del individuo, mientras que el 10% los incentivos propuestos de la empresa para la retención del recurso humano deberán basarse en otras características no solo las que anteriormente se señalaron.

Gráfica 4 ¿Cuáles son los sistemas de incentivos propuestos por la empresa para retención del Recurso Humano?

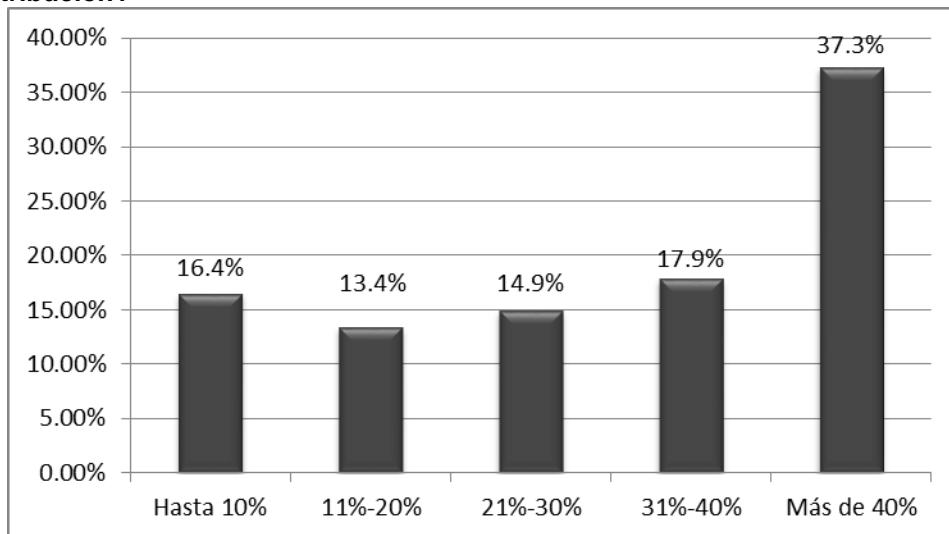


Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas

Si la empresa tomará como referencia los resultados obtenidos a través del Sistema de Evaluación del Desempeño, es importante conocer que los encuestados pudieran en cierta medida considerar que la evaluación contribuye a tomar decisiones, los resultados plasmados en la gráfica 5 representa un importante hallazgo, el 37.3% de las empresas consideran que los resultados contribuyen a más de un 40.0%, no obstante la mayoría de las empresas correspondiente al 62.6%, consideran que debe tomarse los resultados de la evaluación del desempeño que realizan decisiones menores a un 40.0%, por lo tanto, deberá adecuarse el modelo de evaluación del

desempeño para que permita una mayor integración de resultados, considerando factores objetivos para lograr un mejor cambio en el ambiente laboral, aprendizaje y comunicación entre los trabajadores. Asimismo, hay que considerar que se identifica en la literatura que la retribución basada en el rendimiento de los individuos, resulta imprescindible para incrementar y reconocer el esfuerzo de los individuos y de este modo motivar la creatividad (Sarin & Mahajan, 2001).

Gráfica 5 ¿En qué porcentaje considera el resultado de la evaluación para tomar decisiones sobre retribución?



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas

El 83.6% de las empresas consideran que su sistema de evaluación es formal, tiene diferentes fines tanto mejorar las condiciones de la empresa y de los trabajadores, el documento que se aplica para evaluar a los trabajadores es realizado por el gerente y supervisor principalmente, el cual tiene una actualización periódica así como su aplicación y retroalimentación al personal. La mayoría de las personas considera que el tiempo es adecuado, no es muy extenso por lo que puede realizarse en menos de una hora, siempre y cuando tanto el evaluador y el evaluado estén capacitados y predisuestos a desarrollarla.

CONCLUSIONES

Evaluando los resultados de las respuestas proporcionadas por las 67 empresas encuestadas, se puede considerar como resultados que el sistema de evaluación del desempeño considera elementos importantes, ya sea en la modalidad formal e informal, pero que a través del cuestionario aplicado, se reflejaron diferentes grados de satisfacción. En lo referente a la retribución de personal operativo de las maquiladoras se consideró que la mayoría de las personas aceptan que el SED que contiene elementos necesarios para ser valorado en las tomas de decisiones en un 82.1%. Mientras que en la rotación del personal en la empresa, los encuestados

consideran que hasta un 67.1% que deberá aceptarse (Ver Gráfica 2) por existir bajo nivel de rotación.

En cuanto a los aspectos que deben mejorarse dentro de las empresas para un adecuado desarrollo del SED, se encontró que los encuestados consideraron que los aspectos importantes que deben mejorarse en mayor proporción son en un 59.7% el ingreso y la rotación de personal cada uno, seguido de un 47.8% sobre el desarrollo del personal. Cabe señalar que debido a las proporciones mencionadas, las cuales no se ajustan al 100% de aceptación permiten confirmar la necesidad de prestar mayor atención tanto al ingreso, la planeación y el desarrollo de personal.

Por lo tanto, las maquiladoras de Mexicali, B.C. están adoptando sistemas de evaluación del desempeño con un carácter formal pero lo están haciendo de manera incipiente. A nivel empírico, se acepta la hipótesis 1, por calificarse que la característica de incipiente denota algo que inicia y que por lo tanto no se considera suficientemente desarrollado. Los resultados mostraron que el 83.60% de las empresas maquiladoras desarrollan el sistema de evaluación del desempeño de manera formal, y el 16.40% de manera informal, ambas evaluaciones afirman la necesidad de invertir en valorar más a los empleados, explicar el objetivo de la evaluación que se les hace para que estén mayormente predispuestos en someterse a evaluaciones, cuyos resultados se verían reflejados en una retroalimentación constante, en un mejor desarrollo del personal y la realización de prácticas que les beneficie a su formación personal y productiva.

Los sistemas formales de evaluación del desempeño identificados en las maquiladoras de Mexicali, B.C. carecen de una implementación sistemática por lo que no inciden de manera determinante en la toma decisiones para la retribución del personal operativo. Si bien es importante la realización de la evaluación, ésta no es determinante en las tomas de decisiones para una correcta retribución de su personal operativo. Para una correcta toma de decisión, se requiere de una mayor periodicidad en la aplicación de la evaluación para poseer de mayor información que permita de manera objetiva tener certeza en nuestra elección.

Los sistemas formales de evaluación del desempeño identificados en las maquiladoras de Mexicali, B.C. tienen muy poca influencia en la toma de decisiones para la rotación de personal operativo debido a la existencia de otros factores que lo determinan. Debido a que de las 67 empresas encuestadas, el 67.1% considera tanto de acuerdo como totalmente de acuerdo que la evaluación se hace necesaria para adoptar decisiones, mientras que el 32.8% se ubicó en indeciso, y en desacuerdo (Ver Gráfica 2). Es importante retomar que el porcentaje de rotación de personal operativo no es alto en el 92.5% de las industrias maquiladoras concentrándose hasta un 20% de rotación, mayormente asociada el tipo de respuesta hasta un 10% (Ver Gráfica 3).

REFERENCIAS

- ALLEN, David, 2008, "Retaining talent: A Guide to Analyzing and Managing Employee Turnover".
SHRM *Foundation Effective Practice Guidelines Series*, 1–43.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

- ALLEN, David, BRYANT, Phillip and VARDAMAN James, 2010, "Retaining Talent: Replacing Misconceptions with Evidence-Based Strategies"; *Academy of Management Perspectives*, 24(2), pp. 48-64, consultado el 20 de Septiembre, 2011 de:
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=68&hid=18&sid=4af3f736-6bbf-4ae6-b265-4724ea6a3a23%40sessionmgr10>
- BONILLA, Gildaberto, 1988, *Métodos Prácticos de Inferencia Estadística*, México, Trillas
- BOHLANDER, George y SCOTT Snell, 2008, "Evaluación y mejoramiento del desempeño", en *Administración de Recursos Humanos*. Ed. Thomson. pp. 351-352.
- CARRILLO, Jorge y HERNÁNDEZ Alberto, 1985, *Mujeres Fronterizas en la industria maquiladora*, México, Secretaría de Educación Pública (Centro de Estudios Fronterizos del Norte de México)
- CARRILLO, Jorge y SANTIBÁÑEZ Jorge, 1993, Obtenido de Rotación de personal en las maquiladoras de exportación en Tijuana:
http://148.201.94.3:8991/F?func=direct&t_base=ITE01&doc_number=000040053, consultado el 15 de marzo de 2014.
- CARRILLO, Jorge y HUALDE Alfredo 1998, "This Generation Maquiladoras? The Delphi General Motors Case", *Journal of Borderland Studies*, Vol. XIII, N° 1, pp.79-97.
- CARRILLO, Jorge y SANTIBÁÑEZ Jorge, 2001, *Rotación de Personal en las Maquiladoras*; 2da. Ed. México; Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- CARRILLO, Jorge, HUALDE, Alfredo y QUINTERO Cirila, 2005. Maquiladoras en México. Breve recorrido Histórico. *Comercio Exterior*, vol. 55, núm. 1, México, enero, 2005, pp. 30-42. Consultado el 15 noviembre de 2013, <http://www.colef.mx/jorgecarrillo/wp-content/uploads/2012/04/PU292.pdf>
- CHIAVENATO, Idalberto, Gestión de Talento Humano (3a. edición) McGrawHill, México, 2009.
- CONTRERAS, Oscar, 2000, *Empresas Globales, Actores Locales: Producción Flexible y Aprendizaje Industrial en las Maquiladoras*, México, El Colegio de México.
- CRAVEY, Altha, 1998, "Women and Work in Mexico's Maquiladoras", Lanham, Maryland: Rowman and Littlefield.
- CHANG, Tsun; YEH, Shang; YEH, I-Jan, 2007. The effects of joint reward system in new product development. *International Journal of Manpower*, vol. 28, nº3/4, pp: 276-297.
- CHENG, Tan y MOHD Aizzat, 2010, "Human Resource management Practices and Organizational Innovation: an empirical study in Malaysia". *Journal of Applied Business Research*, vol.26, nº4, pp. 105-115.
- DE LA O, María Eugenia, 1998, *La modernización y la cultura de la corresponsabilidad en la industria maquiladora*. En GUADARRAMA Olivera, Rocío (Coord.) *Cultura y Trabajo en México. Estereotipos, prácticas representaciones*, México: UAM.
- DESSLER, Gary, 2011, *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- DIANE, Arthur, 2008, *Performance Appraisals: Strategies for Success*, New York: American Management Association. Páginas, 12-17 Consultado el 11 de mayo de 2014, de

http://148.231.10.114:3018/ehost/detail?sid=3e47571a-a7a9-46c0-ac00

5bb681afa15c@sessionmgr114&vid=6#db=e000xww&AN=387649

DIAZ, María y GÓMEZ-MEJIA Luis, 1997, "The effectiveness of organization competition Strategies in Technology Intensive Firms", *Journals of High Technology Management Research*, Vol. 8 No. 2 pp. pp. 301-317

FARRIS, George, 1969, "A predictive study of turnover", *Working paper*, Alfred SLOAN School of management, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, October. De <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/48831/predictivestudyo1969farr.pdf?sequence=1>, consultado el 10 de abril de 2014.

FELDMAN, Jack, 1981, Beyond attribution theory: Cognitive processes in performance appraisal. *Journal of Applied Psychology*, 66, 127-148.

GEORGE, Claude y COLE Kris, 1992, *Supervision in Action. The Art of Managing*. Sydney: Prentice Hall.

GROTE, Dick, 2002, *The performance appraisal Question and Answer book: a survival guide form manager*, New York, AMACON (American Management Association).

GUTIÉRREZ, Olga, 2012, "La rotación del personal obrero en la industria maquiladora de exportación en Tijuana, Baja California". *Tesis Doctoral*, sustentada en La universidad Autónoma de Baja California, 2012.

JACOBS, Gabriele; BELSCHAK, Frank y DEN HARTOG Deanne, 2014, "(Un) Ethical Behavior and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice," *Journal of business ethics*, Vol. 121, No.1, pp. 63-76.

KOPINAK, Katherine, 1996, *Desert Capitalism*, Tucson, University of Arizona Press.

LANDY, Frank y FARR James, 1980, "Perfomance Rating", *Psycological Bulletin*, 87, 72-107.

LARA, Arturo, 1998, *Aprendizaje tecnológico y mercado de trabajo en las maquiladoras japonesas*, México, Miguel Ángel Porrúa-UAM Xochimilco.

LAURSEN, Keld y FOSS Nicolai, 2003, *New Human Resource Management Practices Complementarities and the impact on innovation Performance*, Cambridge, Journal of Economic, vol. 27, pp. 243-263

LEE, Thomas; MITCHELL, Terence; HOLTON, Brooks; MCDANIEL, Linda y HILL John, 1999, "The Unfolding Model of Voluntary Turnover: A Replication and Extension"; *Academy of Management Journal*, 42, 450–462, <<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d5a0a2d9-79cb-42b0-a9f2-cf8119636c80%40sessionmgr104&vid=5&hid=113>>, consultado el 2 de Septiembre 2010.

MARCH, James; SIMON Hebert, 1958, "Organizations"; NewYork John Wiley y Sons Farrar;

MOBLEY, William, 1977. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77: 237–240.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

- MOBLEY, William, GRIFFETH, Rodger, HAND, Herbert y MEGLINO, Bruce, 1979. Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86, 493-522
- MOBLEY, William, 1982, "Employee Turnover: Causes, Consequences and Control", ADDISON Wesley Series on Managing Human Resources, Reading, Massachusetts
- MONDY, Wayne y MARTOCCHIO Joseph, 2016. *Human Resource Management* 14th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- MONDY Wayne, y NOE Robert, 2005, *Administración de Recursos Humanos*, México, Pearson, 2005: 255).
- MORALES DE LA GARZA, Juan, 2011, "Evaluación de los factores que determinan la rotación voluntaria de personal directo en empresas maquiladoras de Tijuana, B.C. México, 1999-2009 tesis Doctoral, México, Universidad Autónoma de Baja California
- NICHOLS, Mary, 2005, the role of the appraiser in **personal** development planning, Work Based Learning in Primary Care. Mar2005, Vol. 3 Issue 1, pp. 61-65.
- PORTER, Lyman y STEERS, Richard, 1973. Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover y Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- PRICE, James y MUELLER Charles, 1986. Absenteeism and turnover of hospital employees. Greenwich, CT: JAI Press
- PRICE, James, 1977, *The Study of turnover*, Ames, IA: Ioawa State University Press.
- PORRET, Miquel, 2010, *Gestión de personas – manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*- Madrid, Ed. ESIC
- REYNOLDS, Lloyd, 1951. *The Structure of Labor Markets*, 1st Edition; New York, Harper y Brothers;
- ftp://24.255.138.29/TOSHIBA_EXT/Carter/Dissertation/References/Careerlines/Reynolds%20-%20The%20Structure%20of%20Labor%20Markets.pdf, consultado el 14 de abril de 2014.
- SARIN, Shikhar y MAHAJAN Vijay, 2001, "The effect of reward structures on the performance of cross-functional product development teams" *Journal of Marketing*, vol. 65, nº2, pp: 35-53.
- SHAUN, Picheler, 2012, "The social context of performance appraisal and **appraisal reactions**: A meta-analysis". *Human Resource Management*. Sep/Oct2012, Vol. 51, consultado el 11 de mayo de 2014, de <<http://148.231.10.114:3018/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3e47571a-a7a9-46c0-ac00-5bb681afa15c%40sessionmgr114&vid=7&hid=117>>
- SCOTT, Dow; McMULLEN, Tom y ROYAL Mark, 2012, "Retention of key talent and the role of the rewards, *World work, journal, fourth quarter.* <<http://www.haygroup.com/downloads/ww/Retention%20of%20Key%20Talent%20and%20the%20Role%20of%20Rewards.pdf>>, consultado el 27 de abril de 2014
- SLICHTER, Sumner, 1919, *The Turnover of Factory Labor*; New York (D. Appleton and Company, consultado el 13 de abril de 2014
<<https://ia600708.us.archive.org/14/items/turnoveroffactor00slic/turnoveroffactor00slic.pdf>>

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

TOMPKINS, Jonathan, 1995. Human Resource Management in Government: Hitting the Ground Running. New York: Harper Collins College

VÁZQUEZ, Elena., 2009, "Evaluación del desempeño y diversificación empresarial; un enfoque de taxonomías" *Revista Europea de dirección y economía y de la empresa, vol.18, No.3, pp. . 25- 36.*

Modelo Innovador De Enfermería "Cuidado Transpersonal A La Persona Con Dependencia Al Alcohol Y Su Familia A Través De La Promoción A La Salud "

*Armendáriz Ortega Angélica María
Frías Ramírez Alexandra*

INTRODUCCIÓN

Un modelo de cuidado de enfermería, es la representación multidimensional de las características que componen el intercambio de cuidado, siendo este dinámico y contextual (Luévano, 2005); las personas con dependencia al alcohol y sus familias se encuentran en una situación de vulnerabilidad, debido sobre todo al estigma social que implica esta desarmonía, provocando que profesionales de enfermería no estén dispuestos a brindar un cuidado humano y sobre todo empático, aunque si bien si se les brinda un cuidado, este es realizado por personas ajenas al gremio, es decir, el cuidado que se les brinda, no es profesional.

El presente, busca que el cuidado trascienda en las personas que lo vivencian, se busca que al utilizarlo, el profesional de enfermería visualice a la persona con dependencia al alcohol y sus familias como personas de cuidado, identificándose a sí mismo como ser cuidador, pero también como ser que requiere cuidado, y con ello, se permita que los tres actores crezcan espiritualmente y puedan trascender como seres humanos, potencializando sus cualidades, a través de la promoción de la salud. Para poder llevarlo a cabo, se utilizarán acciones que estén encaminadas a brindar un cuidado transpersonal a la persona con dependencia al alcohol y sus familias, se realizaran en dos etapas: la difusión y la ejecución, siendo esta última de manera grupal e individual en un lapso de 12 semanas, que son las que están las personas internas en los centros de rehabilitación, aunque se encuentran planeadas de cierta manera, estas estrategias serán flexibles de acuerdo a las necesidades de cada persona.

DESARROLLO DEL TEMA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Cuidado Humano y Enfermería

Desde que el Ser Humano pobló la Tierra, todos los actos relacionados con el cuidado tienen su origen en la necesidad de supervivencia, se puede catalogar al cuidado como una condición humana, y desde esa perspectiva, se puede comprender que cada persona, por el hecho de Ser humano, puede desempeñar el papel de cuidador, cuidar es un acto humano que trae consigo la proximidad entre quienes participan en él (Rodríguez, 2011; Zea, 2003). Sin embargo, la profesión de enfermería, ha tomado la práctica del cuidado como la piedra angular de su disciplina (Zea, 2003), el cuidado humano ha sido identificado como el núcleo de la formación y ejercicio del profesional de enfermería, centrado en la persona, en la familia y los grupos poblacionales específicos (González, Carrasco, Delfino, & Pi, 2011).

Ciencia del Cuidado Humano

Para el presente modelo, se tomó como fundamento la Ciencia del Cuidado Humano de la Dra Jean Watson, quien menciona dentro de sus creencias básicas, que la meta de Enfermería, es ayudar a las personas a obtener un grado mayor de armonía dentro de la mente, cuerpo y alma, que genere procesos de autoconocimiento, autoreverencia, autocuración y autocuidado; se persigue a través del proceso de cuidado humano de tal manera que la enfermera ayuda a las personas a encontrar el significado en su existencia y promueve el autocontrol, y auto determinación con las decisiones de salud definiéndola como unidad y armonía dentro de la mente, cuerpo y alma, es asociada con el grado de congruencia entre uno mismo como se precie y el como uno se experimenta, así como en las decisiones de enfermedad, descrita como un desorden subjetivo o desarmonía dentro del ser o su alma a tal grado dentro de las esferas de la persona.

2.1.2 Enfermero Como Persona

A partir del momento en que el profesional se reconoce como persona, su percepción sobre las necesidades de las personas con dependencia al alcohol puede ser modificada, es entonces cuando cuidar a las personas con problemas relacionados al uso de alcohol es una tarea compleja, pues envuelve conocimientos científicos, y una vinculación personal, directamente relacionada con las creencias y percepciones personales que los profesionistas tienen respecto al uso de esta sustancia (Reisdorfer, Gherardi, & Moretti, 2013), así mismo, Maya y Gallardo (2014), refieren que la empatía es la clave para brindar cuidado humano, pues solo experimentando y sintiendo las carencias del otro se puede fomentar la ayuda y confianza durante el cuidado, pues el afecto, la

ternura, la capacidad de escucha y la actitud del cuidador influyen en como el otro recibe el cuidado.

2.1.3 Persona con Dependencia al Alcohol

Anderson, Gual & Colon (2008), mencionan que aunque “Alcoholismo” es el término que se utiliza desde hace muchos años, y en general se refiere al consumo crónico o periódico de alcohol, la inexactitud del término llevó a un Comité de Expertos de la OMS a descartar su uso, prefiriendo utilizar el de dependencia del alcohol, la cual es definida como “Un conjunto de fenómenos conductuales, cognitivos y fisiológicos en los cuales el uso del alcohol se transforma en prioritario para la persona, en contraposición con otras conductas que en algún momento tuvieron mayor valor para ella”, para el presente modelo es el término que se utilizará.

¿Qué es la Rehabilitación?

La rehabilitación de la persona que tiene dependencia al alcohol es descrita por Díaz, Muñoz & Durán, (2012), como un proceso de trasformación o cambio que implica una renovación profunda, e inicia con lo que menciona Alcohólicos Anónimos (AA) como la aceptación de se es dependiente al alcohol , es en ese momento cuando la persona ha logrado el autoconocimiento de sus aspectos positivos y negativos, y solo así puede abrirse a los demás, el objetivo de esta reconexión es sanar las heridas que se pudieron haber causado, el reconocimiento de las potencialidades, fortalezas y debilidades genera cambios en la manera de afrontar la vida, por lo que se adquiere bienestar psicosocial y espiritual, lo que le permite ser libre, y con ello estar en paz consigo mismo y con los demás, los sentimientos que lo ataban y lo hacían sentir culpabilidad ya no existen.

2.1.4 La Familia de la Persona Dependiente al Alcohol

Cabral & Martin (2009), comentan que la sobrecarga física y emocional a la que están sometidos, los lleva a no sentirse satisfechos por ese papel; por lo tanto, es esencial tener en cuenta que aunque si bien como mencionan Sparapan & Gonçalves (2010), el cuidado y apoyo brindado hacia la familia, son fundamentales para poder acceder a las personas de cuidado con dependencia al alcohol; el cuidado que brinda los familiares, implica que en ocasiones dejen de cuidar su propia salud, por lo que se debe fomentar en ellos el autocuidado, y con ello, los mismos cuidadores se convierten en personas de cuidado. Por ello, la familia también necesita insertarse en las estrategias de cuidado de los profesionales de enfermería, y así, ser cuidada, viéndolos no solo como fuente de apoyo, sino como personas con necesidades de cuidado, lo que implica una relación de ayuda-confianza, donde existe comprensión, escucha, sensibilización, afecto y respeto; y de esa manera se empodere, pues solo así, como mencionan Soccoll, et al (2013) podrá satisfacer las necesidades de todos sus integrantes y podrá proporcionar seguridad, afecto, aprendizaje y comunicación.

2.1.5 Promoción a la Salud, el Camino a Seguir.

Teniendo a la educación para la salud como una de las estrategias, la cual parte de entender como menciona Villaseñor (2004) que la salud depende de una multiplicidad de factores sociales, ambientales, económicos, políticos, etc., y teniendo en cuenta que la esencia de la disciplina enfermera reside en el cuidado, es necesario incorporar como mencionan Arribas, et al (2009) un enfoque holístico, entendiendo la relación de cuidado como un proceso de identificación de necesidades y propuesta de objetivos en conjunto con la persona de cuidado y su familia para así realizar las intervenciones necesarias que ayuden a cubrir las necesidades detectadas, el profesional de enfermería, debe enfocarse en la educación para la salud, como un proceso humano, que supone coherencia y libertad; necesariamente está orientada a un fin, tiene una intencionalidad; su propósito supone un perfeccionamiento, mejora, dignificación o beneficio del ser humano (Torres et al, 2008).

METODOLOGÍA

Para la construcción del presente trabajo, se llevaron a cabo tres fases que a continuación se describen.

La primera fase se realizó a través de dos investigaciones de campo, la primera, consistió en la identificación y descripción del modelo de cuidado prevalente en un centro de rehabilitación para personas con adicciones de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, México utilizando como modelo referente la Ciencia del Cuidado Humano de la Dra. Jean Watson; a través de un enfoque cualitativo deductivo, ya que proporciona un paradigma universal, al tratar de identificar la naturaleza profunda de las realidades, utilizando como herramienta de colecta de datos, la observación participativa, conviviendo lo más posible con las personas involucradas en la investigación, (Martínez, 2006); se realizó la interpretación y descripción de datos en base a los objetivos propuestos, con ayuda de la permanente búsqueda bibliográfica, comparando lo observado con el modelo referente.

La segunda investigación de campo, realizada de igual manera en la primera fase, se llevó a cabo en un grupo de ayuda mutua de cuarto y quinto paso de Alcohólicos Anónimos (AA) de Chihuahua, Chihuahua, teniendo como base los resultados de la investigación anterior, se le dio un enfoque cualitativo inductivo, Francis Bacon, científico y filósofo empirista, hablaba acerca del proceso lógico inductivo que parte de los hechos sensibles para formar los conceptos, con ello promovía la unión de la experiencia con la reflexión (Jiménez, 1994), por ello, se tomó en cuenta a todos los participantes en el cuidado de la persona con dependencia al alcohol: su familia, los profesionales de enfermería y el mismo.

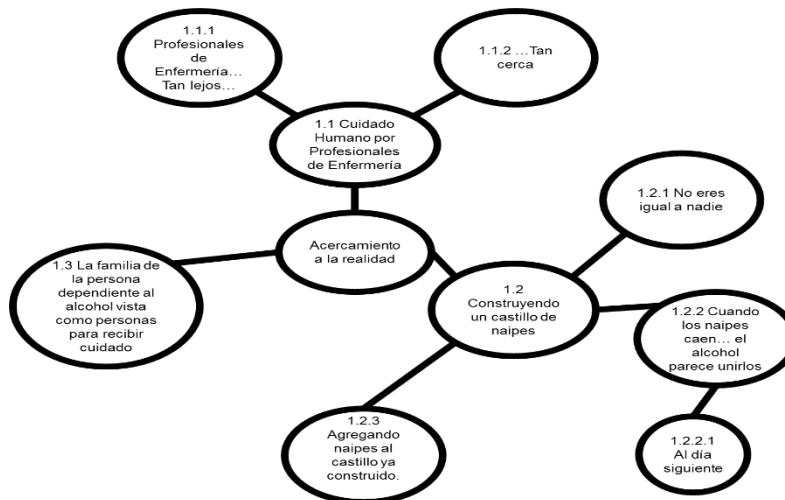
Como técnicas de colecta de datos, se utilizó: entrevista en profundidad, grupo focal y permanentemente la observación participante; para analizar los datos obtenidos se utilizó el análisis de contenido y la categorización, utilizando el método que propone Beraux (1993) citado por Martínez (1998 [Reimpresión 2013]), donde se comienza por explorar a fondo un caso bien elegido, estructurando toda la información, luego se van integrando casos posteriores a esa estructura de información, hasta llegar la saturación, es decir, los casos nuevos no añaden información nueva.

Como sugiere (Martínez, 1998 [Reimpresión 2013]) se transcribieron las entrevistas, grabaciones y descripciones, posteriormente se dividieron los contenidos en unidades temáticas para proceder a la categorización, es decir, se codificaron los datos para crear categorías y sub categorías, que luego se agruparon de acuerdo a su naturaleza y contenido, el siguiente paso fue la teorización, donde se contrasto, comparo, agrego y se ordenaron esas categorías o grupos de categorías y sus propiedades, estableciendo nexos, enlaces o relaciones, realizando un descripción endógena, es decir partiendo de los propios datos, pero interpretando con las teorías expuestas en el marco teórico.

En la segunda fase, se realizó una investigación documental basada en la construcción del estado del arte, siendo este es la herramienta que ayudo a fundamentar el acercamiento a la realidad estudiada, puesto que su elaboración, consistió en profundizar el tema, su elaboración, consto de dos etapas: la heurística, que inicio con la búsqueda y recopilación de las fuentes de información, en bases de datos como Index, Scielo, PubMed y Lilacs; donde se obtuvo un total de cuarenta y seis fuentes que plasmaron el cuidado que se le brinda a las personas con dependencia al alcohol y sus familias, los países de donde se obtuvo la información, fueron Brasil, España, Polonia, EUA y México; y la hermenéutica en la que cada una de las fuentes fue leída, analizada, interpretada y clasificada; todo ello apoyado por una matriz epistemológica que ayudo a seleccionar los puntos fundamentales y de esa manera construir las categorías y sub categorías que lo componen (CastleRock, 2012).

Por último, la tercera fase, consistió en la elaboración del modelo como respuesta a la problemática encontrada en el acercamiento a la realidad que se describe posteriormente; dado que el principio base de la transcripción, es el total respeto a la literalidad de lo hablado, con ello implicando el reproducir en forma fidedigna el habla de las personas y sus peculiaridades (Añaños, Cantora, & Habichayn, 2014), se transcribieron fragmentos de diálogos tal como los refirieron las personas involucradas, y por ello se observaran palabras altisonantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



4.1 Acercamiento A La Realidad

El acercamiento a la realidad, es la descripción de los hallazgos desde la perspectiva de los problemas encontrados como áreas de oportunidad, para basado en ello, poder plantear un modelo de cuidado innovador sustentado; teniendo en cuenta que las situaciones que a continuación se describen van a ser transformadas desde la perspectiva del cuidado brindado por profesionales de enfermería.

4.2 Propuesta de Modelo

El presente modelo, busca que el cuidado trascienda en las personas que lo vivencian, y que al utilizarlo, el profesional de enfermería visualice a la persona con dependencia al alcohol y sus familias como personas de cuidado, identificándose a sí mismo como ser cuidador, pero también como ser que requiere cuidado, y con ello, se permita que los tres actores crezcan espiritualmente y puedan trascender como seres humanos, potencializando sus cualidades, a través de la promoción de la salud. El mundo es cambiante y citando a García Márquez (1990) “Muchas cosas que hoy son verdad, no lo serán mañana”, en respuesta de la evolución política y social, se requiere desarrollar la capacidad de participación activa en los procesos de cambio, el cuidado brindado por profesionales de enfermería deberá basarse en un modelo innovador que se centre en cada ser humano que sea participe de esa relación de cuidado.



4.2.2 Esquema del modelo

Rodeando a los demás elementos se muestra un círculo radiante simbolizando la luz que entra a la vida de las personas participes en la relación de cuidado, de color verde que representa la vida, así como esperanza (Añaños, Estaún, Tena, Mas, & Valli, 2009) en la parte inferior se aprecian la leyenda Promoción a la Salud, ya que esta es el sustento y la base de las actividades mediante las cuales se lograra el cuidado transpersonal, situado en la parte superior de ese círculo, debido a que este elemento, es el que une a los actores de la relación de cuidado (enfermera, persona con dependencia al alcohol y su familia).

Dentro de ese círculo, se observa el cimiento, que le da solidez, base y apoyo a la vid, representando con ello al profesional de enfermería quien se apoyara de las cualidades inherentes del cuidado, reflejadas en las hojas de la vid, debido a que Dionisio, el dios griego del vino, era quien le proporcionaba a los seres humanos la alegría de la liberación a través del vino (Otto, 2006), sus adoradores, llevaban a menudo una corona elaborada con hojas de la vid, al creer que contrarrestaba los efectos perniciosos del alcohol.

La persona con dependencia al alcohol, se representa con un racimo de uvas de color rojo, ya que muestra la ambivalencia de los sentimientos que experimenta la persona con dependencia al alcohol; amor, fuerza, poder, seguridad, pero también agresividad y violencia; (Durán, 1987) citado por Añaños y colaboradores (2009); se encuentra unida por una rama muy delgada a la vid, simbolizando una relación frágil entre la persona y su familia.

La familia, es representada por el tronco, ya que este es el que soporta las ramas, hojas y el fruto, hace alusión a como a pesar de las adversidades, aun cuando ya no cuente con hojas, vuelve a retoñar y está siempre dispuesto a volver a empezar, así mismo, es el medio por el cual se nutre a

las uvas, de tal manera que cuando están maduras permite que sean cortadas de sí mismo para que hagan su función en el ciclo de la vida.

Al centro se observa un águila de tonalidades cafés y doradas simbolizando tranquilidad y alegría (Durán, 1987) citado por Añaños y colaboradores, (2009), el águila simboliza renovación y un nuevo comienzo, sin embargo le da responsabilidad y autonomía a la persona, ya que en ella misma esta la decisión de renovarse o morir:

El águila real americana es el ave que posee la mayor longevidad de su especie, llegando a vivir hasta 70 años; pero para llegar a esa edad, tiene que tomar una seria y difícil decisión; a los 40 años aproximadamente, sus uñas curvas y flexibles no consiguen agarrar a las presas de las que se alimenta, su pico alargado y puntiagudo comienza a curvarse apuntando contra el pecho peligrosamente, y sus alas, envejecidas y pesadas por las gruesas plumas hacen que volar sea una tarea muy complicada. Es entonces, cuando el águila tiene que tomar una decisión y sólo tiene dos alternativas: dejarse morir, o enfrentar un doloroso proceso de renovación.

Ese proceso consiste en volar hacia lo alto de una montaña y refugiarse en un nido próximo a una pared, donde no necesite volar. Entonces, el águila ya refugiada comenzará a golpear su pico contra la pared hasta conseguir arrancarlo. Una vez amputado, tendrá que esperar a que nazca un nuevo pico con el cual, después, tendrá que arrancar sus viejas uñas. Cuando las nuevas uñas comienzan a nacer, será el momento para desprenderse de sus viejas plumas arrancándoselas con su nuevo pico. Después de meses muy duros, el águila real saldrá victorioso ejecutando su famoso vuelo de renovación y entonces dispondrá de 30 años más de vida (Autor Desconocido).

Esta ave, se encuentra rodeada de un halo de luz color morado ya que este evoca el movimiento energético, elimina la negatividad y la preocupación, implica transformación al más alto nivel espiritual y mental, capaz de combatir los miedos y aportar paz, inspirando sensibilidad, espiritualidad y compasión (Añaños y colaboradores, 2009), con la leyenda “Ego Sapere”, siendo estas palabras el ideal que se pretende alcanzar; figurando con ello la trascendencia del cuidado transpersonal brindado por el profesional de enfermería.

4.2.3 Conceptualización de los Elementos y Atributos del Modelo

4.2.3.1 Cuidado Transpersonal

Es el proceso mediante el cual se ama y protege la vida, es una vinculación personal después de la cual ninguna de las personas que participo en ella volverá a ser igual, si no que va a crecer y va a ir más allá de su ser, potencializando sus cualidades, alcanzando un estado mental y espiritual superior al que tenía al iniciar la relación de cuidado. Para que este exista, requiere de las

cualidades inherentes de cuidado, es decir, las características que debe tener una relación auténtica de cuidado entre el cuidador y la persona que recibirá el cuidado y son las siguientes:

Empatía.- Es una relación en la cual la enfermera se involucrara afectivamente en la realidad de la persona a la que va a cuidar, de tal manera que sus almas puedan conectarse y trascender, procede de la palabra griega “phatos” que se refiere a afección, sentimientos y del prefijo griego “en” referente a el interior (Ørberg, 1991).

Espiritualidad.- Es la búsqueda personal de significado y propósito en la vida, implicando la conexión con creencias, valores y prácticas, y que aporta fe, esperanza, paz, empoderamiento, teniendo como resultado alegría, perdón, conciencia y aceptación de dificultades, trayendo mayor sensación de bienestar Tanyi (2006), para el presente modelo a través de ella se busca liberar el alma del ser al que se cuida y del mismo cuidador, esta puede o no basarse en la religión, se respetara las creencias de cada persona y se busca potencializarlas.

Confianza.-Es la convicción de que la persona es capaz de ejercer su libertad y autonomía, siendo la enfermera apoyo y guía en ese proceso, implica seguridad y esperanza dentro de la relación de cuidado, se busca que la persona crea en sus propias virtudes y con ello deje que las personas que están a su alrededor puedan acceder a su mundo.

Expresión de Sentimientos.- Es el emitir libremente lo que siente, se refiere a que tanto enfermera como persona de cuidado al seguir este camino puedan expandir su pensamiento, permitiendo que desarrollen visiones de lo que significa ser una persona y recibir cuidado transpersonal, se basa en visualizarse a sí mismo y a las demás personas como seres para el cuidado, teniendo una postura abierta a las opiniones de los partícipes de la relación de cuidado

Congruencia.- Es la conformidad de la persona entre lo que es, piensa y hace, tiene que ver con la percepción de realidad y con el apego a la verdad; implica ser auténtico, sin definirse por los roles y estereotipos impuestos, si no por lo que la persona es en realidad.

Autoconocimiento.- Es el proceso mediante el cual la persona se reconoce como Ser Humano con fortalezas y debilidades, así como un ser cuidador y que recibe cuidado, volviéndose genuino y sensible a los demás, incluye el encontrar el significado en su existencia pues solo así podrá tomar decisiones que le ayuden a obtener un grado mayor de armonía dentro de la mente, cuerpo y alma.

Visión Individual del Ser.- Es visualizar a la persona de cuidado como un ser único con necesidades específicas desde una perspectiva holística, es decir, unidad de cuerpo, mente, emoción, espíritu y medio ambiente, busca la relación armónica del individuo consigo mismo y su ambiente.

Ayuda Biofísica.- Es la satisfacción de las necesidades de origen fisiológico según Maslow (1991), por ejemplo las de nutrición, eliminación y ventilación, debido a que si estas están sin satisfacer, el organismo, está dominado por ellas y las restantes necesidades pueden ser inexistentes o ser desplazadas al fondo; por ello, se incorporara un enfoque holístico e individualizado, a través de una relación de cuidado que contemple la identificación de necesidades y propuesta de objetivos en conjunto con la persona de cuidado y su familia para así realizar las intervenciones necesarias que ayuden a cubrir las necesidades detectadas.

4.2.3.2 Enfermera (o)

Persona que posee conocimientos científicos acerca del cuidado, se percibe como un ser humanista y copartícipe en la transacción de cuidado humano, está dispuesta a formar una vinculación personal que propicie el cuidado, debido a que tiene un proceso interactivo de constantes re-significados de sus propios conceptos respecto al uso del alcohol ,se encuentra vulnerable, por lo tanto, se busca que sea consciente de su ser, pues esto repercute directamente en la relación de cuidado a sí mismo y a otras personas; por lo tanto se apoya de las acciones detonadoras de cuidado.

4.2.3.3 Persona con Dependencia al alcohol

Es la persona que se encuentra en desarmonía, presenta una incongruencia entre lo que siente, piensa y hace, por lo tanto, vivencia situaciones en las cuales se encuentra ansioso y triste, lo que provoca que consuma alcohol con el fin de evadir la realidad, ya que estando en estado de intoxicación, es fácil fugarse y construir un mundo ficticio en el cual por el momento es feliz, aunque si bien, lo hace para sentirse bien, en ocasiones, ese consumo termina con acciones de agresividad y enojo; tiende a vivir con sentimientos de inferioridad, lo que lo hace ingerir alcohol para poder sentirse aceptados por el mismo y por las personas que se encuentran a su alrededor.

4.2.3.4 Familia

Es el grupo de personas que están alrededor de la persona con dependencia al alcohol, pudiendo tener lazos sanguíneos o afectivos, por lo regular son los cuidadores principales de la persona con desarmonía; tienden a desarrollar sentimientos de frustración, culpa y vergüenza, debido al estigma social que rodea a la dependencia al alcohol; para el presente modelo se busca identificarlos como seres humanos únicos que tienen necesidades de cuidado en específico.

4.2.3.5 Promoción a la Salud

Proceso para empoderar a las personas, ayudándolos a adquirir control sobre su vida, teniendo como herramienta la educación para la salud, ya que esta facilita el aprendizaje a partir de experiencias propias que unidas al nuevo conocimiento permitirá que las personas tomen

decisiones libremente y con ello adopten conductas y estilos de vida saludables que repercuta de manera individual y como consecuencia en su familia y sociedad.

4.2.3.6 Ego Sapere

Estas palabras de origen latino (Ørberg, 1991), representan el ideal que se pretende alcanzar y se refieren al estado en el cual la persona se reconoce como tal y es consciente de su propia identidad, adquiriendo un sano juicio, es decir la facultad de distinguir lo que lo ayuda a crecer como persona de lo que no, conlleva el poder de elegir con sabiduría, implica una transformación a nivel espiritual y mental que se refleja a través de una armonía que irradia paz. Adquiere especial importancia, debido a que todos los partícipes de la relación de cuidado pueden acceder a este estado de bienestar, en el cual se convierten en personas cuidadas, pero también en cuidadores.

4.2.4 Estrategias para la Implementación del Modelo

4.2.4.1 Difusión del Modelo

Buscar un grupo de Al-Anon que apoye en las juntas diarias de la familia a través del servicio de RCP (Relaciones con el Público)

Dar a conocer el modelo.

Buscar un centro de rehabilitación que apoye con los recursos necesarios para operar el modelo.

4.2.4.2 Ejecución del Modelo

Se llevará de manera grupal e individual en un lapso de 12 semanas, que son las que están las personas internas en los centros de rehabilitación, aunque se encuentran planeadas de cierta manera estas estrategias serán flexibles de acuerdo a las necesidades de cada persona.

Planeación por semana para persona con dependencia al alcohol

Semana	Estrategia
1	Presentación ante personas con dependencia al alcohol y sus familias en una reunión en la cual se tendrá el primer contacto entre enfermera y personas de Consulta individual con la persona con dependencia al alcohol en la cual se lleve a cabo la valoración por parte de la enfermera (Anexo 4)
2	Consulta individual con la persona dependiente al alcohol para determinar necesidades psicosociales a través de la técnica del árbol (Anexo 5), a través de la cual las personas definirán quienes son y qué factores provocan su dependencia al alcohol.
3	Técnica del túnel (Anexo 6), en la cual se busca que la persona se sienta querida y acepte muestras de amor de sus compañeros. Asignación de red de apoyo
4	Consulta individual en la cual se les pedirá redacten una carta en la que plasmen sus sentimientos por ser una persona con dependencia al alcohol, en la cual expliquen cual es desde su punto de vista la causa fundamental por la cual tienen esa dependencia.
5	Lectura de la carta realizada, después de leerla se procederá a quemarla, simulando el nuevo inicio y que el pasado quedara atrás, al terminar se le pide a la persona que comente cómo se siente.
6	Inicio del proyecto de vida (Anexo 7)
7	Lectura del proyecto de vida ante sus familiares para asumir el compromiso de querer realizarlo
8	Redactar una carta en la que plasme a las personas a las cuales ha dañado y que lo han dañado a él.
9	Pedir perdón a las personas que ha dañado, si es posible frente a frente, en caso de que no se pueda a través de una carta, un dibujo o una canción.
10	Redactar un diario en el que se plasme los sentimientos y emociones de su día a día, así como su reacción ante esas situaciones.
11	Retroalimentación acerca del proyecto de vida ¿Qué actividades ha podido realizar y cómo?
12	Lectura de la Guía Teórico Práctica para recaer en el menor tiempo posible (Anexo 8) y firma del Contrato de prevención de caídas (Anexo 9) propuestos por propuesta por Martínez (2006), adaptados al presente modelo. Participación en la evaluación del modelo

Planeación por semana para familia

Las anteriores actividades tendrán duración de 1 hora con 30 minutos, al término se le sugiere a la familia quedarse a reuniones con otras familias, las cuales se coordinaran bajo la guía de Al-Anon, a través de los Doce Pasos de AA.

Pláticas de promoción a la salud

Se realizarán pláticas de manera grupal tres veces por semana, para la cual se pedirá que el grupo siempre este sentado en círculo de tal manera que todos se vean, favoreciendo con ello la participación de todos los que estén en la plática; la primera será acerca del concepto de salud y enfermedad, posteriormente, los demás temas se irán desarrollando de acuerdo a las necesidades de las personas, para detectarlas al término de cada sesión se les pedirá que aporten ideas acerca del próximo tema.

Cuidado al Profesional de Enfermería

Siendo congruentes con el título del presente modelo, en el cual se pretende brindar un cuidado transpersonal, es necesario que el profesional de enfermería este sea consciente de su ser, por lo tanto se utilizarán estrategias que lo ayuden a reencontrarse a sí mismo y de esa manera reconocerse como un ser cuidador pero también como un ser para recibir cuidado.

Diario personal.- En el cual plasme sus sentimientos del diario vivir, reconociendo cuando se le dificulte el brindar cuidado, las razones y actividades que puedan ayudarlo.

Pertenecer a un grupo de ayuda mutua.-Se sugiere que el profesional de enfermería pertenezca a algún grupo de ayuda mutua en el cual se identifique como ser humano antes que como profesional de enfermería, ayudando esta estrategia de dos maneras: al profesional como catarsis de sus emociones al cuidar a una persona con dependencia al alcohol y su familia y como apoyo para crear empatía y así poder comprenderlo.

4.2.4.3 Evaluación Integral del Modelo

Estará enfocada en visualizar áreas de oportunidad del modelo para poder mejorarlo, la evaluación será llevada a cabo por el profesional de enfermería, persona con dependencia al alcohol y su familia, para lo cual se utilizaran dos estrategias, el foro comunitario y una rúbrica holística definida por López (2014) como un instrumento que facilita la evaluación subjetiva, es una matriz de criterios específicos que permiten valorar, basándose en un listado de aspectos los conocimientos y/o las competencias alcanzadas.

BIBLIOGRAFÍA

Arribas, A., Gasco, S., Hernández, M., & Muñoz, E. (2009). Papel de Enfermería en la Atención Primaria a la Salud. Plan de mejora de la Atención Primaria de la comunidad de Madrid 2006-2009, (págs. 13-20). Madrid. Recuperado en Enero de 2015, de [http://www.semap.org/docs/papelEnfermeriaAP2009\[1\].pdf](http://www.semap.org/docs/papelEnfermeriaAP2009[1].pdf)

Anderson, P., Gual, A., & Colon, J. (2008). Alcohol y atención primaria de la salud: informaciones clínicas básicas para la identificación y el manejo de riesgos y problemas. Washington DC: Organización Panamericana de Salud. Recuperado en Enero de 2015

Añaños, M. C., Cantora, A., & Habichayn, A. (2014). Pautas para la transcripción de registros de campo grabados. Recuperado el Enero de 2015, de Academia: http://www.academia.edu/4967635/Pautas_para_la_transcripci%C3%B3n_de_registros_de_campo_grabados_completa

Añaños, E., Estaún, S., Tena, D., Mas, M., & Valli, A. (2009). Psicología y Comunicación Publicitaria (1º ed.). Bellaterra, España: Universidad Autónoma de Barcelona. Consultado en Junio del 2015

Cabral, E., & Martin, D. (2009). Cuidadoras de pacientes alcoolistas no município de Santos, SP, Brasil. Rev Bras Enferm, 62(2), 194-199. Recuperado el Diciembre de 2014, de <http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n2/a04v62n2.pdf>

CastleRock, F. (2012). Pasos Para Hacer El Estado Del Arte. Recuperado el Enero de 2015, de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/96364294/Pasos-Para-Hacer-El-Estado-Del-Arte>

Díaz, L., Muñoz, A., & Durán, M. (2012). Recuperación de la adicción al alcohol: una transformación para promover la salud. Aquichan, 12(2), 122-133. Recuperado el Noviembre de 2014, de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2014/pdf>

González, P., Carrasco, A., Delfino, M., & Pi, V. (2011). El Cuidado Humano desde la perspectiva de Enfermería en el Uruguay. En P. González, A. Carrasco, M. Delfino, V. Pi, & G. Margel, El Cuidado Humano Reflexiones (Inter) Disciplinarias (págs. 28-52). Montevideo, Uruguay: AA Impresos. Recuperado el Diciembre de 2014

Jiménez, B. (1994). Epistemología y métodos de las ciencias. Perfiles Educativos (63), 1-14. Recuperado el Febrero de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13206307>

López, J. (2014). Cómo construir Rúbricas o Matrices de Valoración. Recuperado el Junio de 2015, de Eduteka: <http://www.eduteka.org/Matriz\Valoracion.php3>

Luévano, S. (2005). Guía de apoyo para elaborar un modelo de práctica de enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología (UACH). Recuperado en Junio del 2015

Martínez, M. (2006). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa (2da ed). México, DF, México: Trillas. Recuperado en Septiembre de 2014

Martínez, M (1998 [Reimpresión 2013]). La Investigación cualitativa etnográfica en educación manual teórico-práctico (3era ed). México, DF, México: Trillas. Recuperado en Mayo del 2015.

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad (Tercera ed). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos SA de CV. Consultado en Junio del 2015

Maya, G., & Gallardo, K. (2014). La comunicación efectiva: Clave para brindar un cuidado humanizado durante la atención de los niños. En E. Soriano, A. González, & C. Verónica, Retos actuales de educación y salud transcultural (pág. 820). España: Universidad de Almería. Recuperado el Diciembre de 2014

Ørberg, H. (1991). Lingua Latina - Per se illustrata. Dinamarca: Editorial Domus Latina. Consultado en Junio del 2015

Otto, W. (2006). Dionisio: Mito y Culto (Tercera ed.). Madrid, España: Ediciones Siruela. Consultado en Junio del 2015

Reisdorfer, E., Gherardi, E., & Moretti, R. (2013). Significados atribuídos ao uso de álcool e tabaco por profissionais de saúde. Gaucha Enfermagem, 34(4), 153-160. Recuperado el Diciembre de 2014, de <Http://www.enfermeria21.com/revistas/metras/articulo/80555/>

Rodríguez, A. (2011). Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. *Enfermería en Costa Rica*, 32(1), 37-42. Recuperado el Noviembre de 2014

Soccol, K., Terra, M., Girardon-Perlini, N., Ribeiro, D., Silva, C., & Camillo, L. (2013). Cuidado familiar ao indivíduo dependente de álcool e outras drogas. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*, 14(3), 549-557. Recuperado el Noviembre de 2014, de <Http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1104/pdf>

Sparapan, A., & Gonçalves, J. (2010). Assistência de enfermagem aos familiares cuidadores de alcoolistas. *Revista electronica Sáude Mental Álcool e Drogas*, 6(1), 1-16. Recuperado el Diciembre de 2014, de <http://www2.eerp.usp.br/resmad/artigos/SMADv6n1a09.pdf>

Tanyi, R. (2006). Spirituality and family nursing: Spiritual assessment and interventions for families. *Journal of Advanced Nursing*, 53(3), 287-294. Recuperado el Junio de 2015

Torres, I., Beltrán, F., Barrientos, C., Lin, D., & Martínez, G. (2008). La investigación en educación para la salud: Retos y perspectivas. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 8(1), 45-55. Recuperado el Noviembre de 2014, de http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol8_num1/articulos/investigacion.pdf

Villaseñor, M. (2004). Educar para la salud: reto de todos. (R. d. Desarrollo, Entrevistador) Recuperado el Septiembre de 2014, de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/1/001_Red_Entrevista%20Villasenor.pdf

Zea, L. (2003). Cuidar de otros: condición humana y esencia de una profesión. *Investigación y Educación en Enfermería*, 21(2), 154-158. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105217944012.pdf>

Díaz, L., Muñoz, A., & Durán, M. (2012). Recuperación de la adicción al alcohol: una transformación para promover la salud. *Aquichan*, 12(2), 122-133. Recuperado el Noviembre de 2014, de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2014/pdf>

González, P., Carrasco, A., Delfino, M., & Pi, V. (2011). El Cuidado Humano desde la perspectiva de Enfermería en el Uruguay. En P. González, A. Carrasco, M. Delfino, V. Pi, & G. Margel, *El Cuidado Humano Reflexiones (Inter) Disciplinarias* (págs. 28-52). Montevideo, Uruguay: AA Impresos. Recuperado el Diciembre de 2014

Jiménez, B. (1994). Epistemología y métodos de las ciencias. *Perfiles Educativos* (63), 1-14. Recuperado el Febrero de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13206307>

López, J. (2014). Cómo construir Rúbricas o Matrices de Valoración. Recuperado el Junio de 2015, de Eduteka: <http://www.eduteka.org/MatrizValoracion.php3>

Luévano, S. (2005). Guía de apoyo para elaborar un modelo de práctica de enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología (UACH). Recuperado en Junio del 2015

Martínez, M. (2006). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa (2da ed). México, DF, México: Trillas. Recuperado en Septiembre de 2014

Martínez, M (1998 [Reimpresión 2013]). La Investigación cualitativa etnográfica en educación manual teórico-práctico (3era ed). México, DF, México: Trillas. Recuperado en Mayo del 2015.

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad (Tercera ed). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos SA de CV. Consultado en Junio del 2015

Maya, G., & Gallardo, K. (2014). La comunicación efectiva: Clave para brindar un cuidado humanizado durante la atención de los niños. En E. Soriano, A. González, & C. Verónica, Retos actuales de educación y salud transcultural (pág. 820). España: Universidad de Almeria. Recuperado el Diciembre de 2014

Ørberg, H. (1991). Lingua Latina - Per se illustrata. Dinamarca: Editorial Domus Latina. Consultado en Junio del 2015

Otto, W. (2006). Dionisio: Mito y Culto (Tercera ed.). Madrid, España: Ediciones Siruela. Consultado en Junio del 2015

Reisdorfer, E., Gherardi, E., & Moretti, R. (2013). Significados atribuídos ao uso de álcool e tabaco por profissionais de saúde. Gaucha Enfermagem, 34(4), 153-160. Recuperado el Diciembre de 2014, de <Http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80555/>

Rodríguez, A. (2011). Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. Enfermería en Costa Rica, 32(1), 37-42. Recuperado el Noviembre de 2014

Soccol, K., Terra, M., Girardon-Perlini, N., Ribeiro, D., Silva, C., & Camillo, L. (2013). Cuidado familiar ao indivíduo dependente de álcool e outras drogas. Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste, 14(3), 549-557. Recuperado el Noviembre de 2014, de <Http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1104/pdf>

Sparapan, A., & Gonçalves, J. (2010). Assistência de enfermagem aos familiares cuidadores de alcoolistas. Revista electronica Sáude Mental Álcool e Drogas, 6(1), 1-16. Recuperado el Diciembre de 2014, de <http://www2.eerp.usp.br/resmad/artigos/SMADv6n1a09.pdf>

Tanyi, R. (2006). Spirituality and family nursing: Spiritual assessment and interventions for families. Journal of Advanced Nursing, 53(3), 287-294. Recuperado el Junio de 2015

Torres, I., Beltrán, F., Barrientos, C., Lin, D., & Martínez, G. (2008). La investigación en educación para la salud: Retos y perspectivas. Revista Médica de la Universidad Veracruzana, 8(1), 45-55. Recuperado el Noviembre de 2014, de http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol8_num1/articulos/investigacion.pdf

Villaseñor, M. (2004). Educar para la salud: reto de todos. (R. d. Desarrollo, Entrevistador) Recuperado el Septiembre de 2014, de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/1/001_Red_Entrevista%20Villasenor.pdf

Zea, L. (2003). Cuidar de otros: condición humana y esencia de una profesión. Investigación y Educación en Enfermería, 21(2), 154-158. Recuperado el Enero de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105217944012.pdf>

Relaciones Interétnicas Y La Competencia Por El
Aprovechamiento Turístico Del Agua En La Huasteca
Potosina, México.

Luna Vargas Salvador
Muñoz Gómez Alfonso

RESUMEN

En este artículo se presenta un estudio acerca de la relación interétnica de los prestadores de servicios turísticos en dos localidades situadas en la Huasteca potosina, región en donde el uso del agua como recurso turístico ha ocasionado impactos socioculturales y ambientales, por lo que se plantea desarrollar un análisis comparativo de los sistemas turísticos de la Huasteca potosina con base en el nivel de sustentabilidad del agua, para así proponer un modelo turístico sustentable. De esta manera, la investigación se realizó mediante la utilización del Marco para la Evaluación de Sistemas de Manejo de Recursos Naturales Mediante Indicadores de Sustentabilidad – MESMIS (Masera, Astier, & López-Ridaura, 2000). El procedimiento implicó realizar un análisis comparativo de la sustentabilidad en el turismo desde una visión multidisciplinaria y de perspectiva en gestión del agua, a través de técnicas de análisis como trabajo de campo y de gabinete, que incluye la revisión teórica de las políticas públicas, así como la aplicación de entrevistas semi-estructuradas, a partir de dos estudios de caso en las localidades que confluyen alrededor del manantial-río Huichihuayán; por un lado el grupo étnico nahua en el municipio de Xilitla, y por el otro, nahuas, mestizos y teenek (huastecos) en el municipio de Huehuetlán. En este estudio se presentan los resultados acerca de las condiciones que limitan y fortalecen el desarrollo de la sustentabilidad en el turismo, haciendo una reflexión sobre los compromisos que pueden adoptar las regiones y territorios indígenas para contribuir a alcanzar un aprovechamiento sustentable del agua y generar un proceso de aprendizaje colectivo para las comunidades receptoras.

Palabras clave: Gestión del agua, Conflictos en torno al agua, Turismo sustentable, Cabeceras de cuenca, Organización comunitaria, Desarrollo rural, Pueblos indígenas.

INTRODUCCIÓN

La Huasteca es considerada por varios investigadores, como una región rica en biodiversidad y cultura, resultado de su historia geológica, los fenómenos volcánicos, la fisiografía, los climas, y sus paisajes; además de ser un área de transición entre Mesoamérica y Aridoamérica que ha

permitido el desarrollo de distintos grupos étnicos (nahuas, teenek²⁴ y xi'oi²⁵) así como de sus manifestaciones culturales de las cuales ha sido testigo este territorio (Rzedowski, 1992:47; Ariel de Vidas, 2003:51; Puig & Lacaze, 2004:129; Ruvalcaba, 2004:153; Stresser-Péan, 2008:117). Otro importante elemento que ha dado forma y vida a la Huasteca es el agua, la cual ha sido el motor biológico, económico y social de las comunidades asentadas en la Sierra Madre Oriental y en las grandes llanuras, siendo motivo de unión y disputa entre sus pobladores, así como de encuentros rituales relacionados a los ciclos agrícolas, a la fertilidad y a los desastres naturales.

Lo anterior dio origen a una serie de acontecimientos que proyectó a esta región como un destino de viaje para los excursionistas que buscaban una alternativa al turismo de sol y playa, sobre todo, aquellos que tenían como principal motivo el contacto con la naturaleza y las actividades que implicaran un reto físico. De esta manera, la actividad turística se sumó a las actividades agrícolas ya realizadas, como: el cultivo de caña de azúcar, de introducción colonial en las llanuras, el café en la serranía, y el cultivo de cítricos que reemplazó grandes porciones de selva que predominaban aún en la década de 1940 en los municipios de Aquismón, Coxcatlán, Huehuetlán, San Antonio, Tampamolón Corona, Tancanhuitz, Tanlajás, y Tamazunchale (Barthas, 1996:183). También predomina el cultivo de litchi (*Litchi chinensis* Sonn.), introducido en la Huasteca potosina en 1960, fruto que para el año 1996 apenas contaba con 150 hectáreas distribuidas entre productores minifundistas, sin embargo, no es sino hasta el año 2000 que comienza a cobrar importancia como una alternativa de producción ante la baja rentabilidad de los productos antes mencionados, observándose un incremento de 400 hectáreas en tan sólo cuatro años (Garza & Cruz, 2001:4) . Actualmente, Huehuetlán es el municipio con mayor producción en el estado de San Luis Potosí, llegando a importar su producto a Japón y Estados Unidos.

Es importante mencionar que el turismo en la región se gestó de manera intermitente y con un bajo flujo, principalmente realizado por los habitantes de regiones aledañas que compartían relatos de las bellezas naturales de sus cascadas, ríos, y exuberante vegetación que encontraban al visitar la región de la Huasteca potosina. Esa dinámica prevaleció hasta la década de los ochenta, y no fue sino hasta los años noventa cuando el turismo de aventura adquirió adeptos atraídos por superar los retos impuestos por la naturaleza, principalmente en las corrientes de agua de la región, en la cual el flujo de turistas aumentó considerablemente hasta la actualidad, sin un manejo adecuado de los recursos, y con beneficios cuestionables para las comunidades locales. Por ese motivo se plantea un análisis comparativo de los sistemas turísticos de las comunidades rurales con base en el nivel de sustentabilidad del agua en cada una de ellas, así como de los programas que fomentan el desarrollo sustentable, como es el caso del Programa de Turismo Alternativo en

²⁴ Se refiere al grupo etnolingüístico de la familia maya autodenominado como huasteco del occidente, de acuerdo al Instituto Nacional de Lenguas Indígenas-INALI (2010).

²⁵ Se refiere al grupo etnolingüístico de la familia oto-mangue denominado pame del centro, de acuerdo al Instituto Nacional de Lenguas Indígenas-INALI (2010).

Zonas Indígenas (PTAZI), el cual hace propuestas para el desarrollo sustentable a través de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas a partir de 2007. Bajo esa premisa se presentan los resultados acerca de las condiciones que limitan y fortalecen el desarrollo de la sustentabilidad en el turismo, haciendo una reflexión sobre los compromisos que pueden adoptar las regiones y territorios indígenas para contribuir a alcanzar un verdadero desarrollo sustentable, en la búsqueda de un beneficio social equitativo y ambientalmente sano e incluyente para las comunidades receptoras de la Huasteca potosina.

DESARROLLO DEL TEMA

El concepto de desarrollo sustentable²⁶ y de sustentabilidad²⁷ ha sido cuestión de debate durante casi las últimas tres décadas a nivel internacional, generando diversos aportes, definiciones, interpretaciones, contradicciones y alternativas ante las amenazas que afectarán a la generaciones presentes y venideras, mediante el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo, que consta de tres pilares: el desarrollo económico, el desarrollo social, y la protección del medio ambiente. A esta iniciativa se sumó la mayor parte de la comunidad internacional en la Cumbre de la Tierra de 1992, en Río de Janeiro, Brasil; para discutir los medios para llevar a la práctica el discurso teórico de la sustentabilidad que han contribuido hasta el presente a implementar y mejorar las herramientas necesarias en la búsqueda de alcanzar el verdadero desarrollo sustentable. Sin embargo, aún existen retos en las tres dimensiones de manera individual, por ejemplo (ONU, 2010:4-33; ONU, 2012:2): en la dimensión económica, el nivel de ingresos en los países en desarrollo siguen siendo especialmente bajos (hay más de mil millones de personas que viven en pobreza), cada vez son más las presiones de las crisis económicas, la distribución equitativa de los beneficios no es evidente y las crisis por los recursos cada vez son más frecuentes (27% de la población mundial vive en pobreza absoluta). En la dimensión social se pueden mencionar algunos indicadores que muestran las deficiencias de los progresos desiguales entre países-regiones desarrollados y subdesarrollados, como es el caso de la baja matriculación escolar a nivel secundaria, disparidad entre géneros, pobreza, malnutrición, desempleo y subempleo, y falta de acceso a la seguridad social. En la dimensión ambiental se han obtenido

²⁶ Los autores de este documento proponen el concepto de desarrollo sustentable como el proceso de alcanzar un desarrollo económico y social sin comprometer de manera significativa las condiciones ambientales, mediante la adecuada conservación y restauración de los recursos naturales, promoviendo la diversidad y el pluralismo cultural, que propicie los bienes y servicios necesarios a la sociedad, garantizando un empleo digno y bien remunerado a las generaciones presentes y futuras.

²⁷ Es importante mencionar que el término más aceptado en lengua española dentro del plano internacional es el de sostenible, promovido especialmente por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al ser la traducción más precisa de la palabra en lengua inglesa *sustainable*. Sin embargo, en México el término oficial es el de sustentabilidad.

resultados más lentos ante situaciones como el rápido desarrollo industrial, la urbanización y la expansión de la clase media han agravado problemas ambientales locales como la contaminación, los desechos y la congestión, además la presión sobre los ecosistemas continúa aumentando, y la pérdida de bosques y biodiversidad ha continuado. Se puede mencionar que aún existen pocos datos cuantitativos sobre la biodiversidad que permitan entender la variedad que sustenta la resistencia de los ecosistemas, teniendo que recurrir a la tasa de pérdida de especies (de 47,677 especies evaluadas, 17,291 están en peligro de extinción), además que la meta acordada por los 193 Estados partes en el Convenio sobre la Diversidad Biológica, de lograr una sustancial reducción de la pérdida de diversidad biológica para 2012, no se ha alcanzado (la diversidad biológica ha disminuido en 12% desde 1992). Otro aspecto importante a resaltar en los indicadores ambientales locales son los avances en el acceso al agua potable y saneamiento, sin embargo, la deficiente infraestructura y una gestión inadecuada ha contribuido a que cada año aproximadamente dos millones de personas a nivel mundial, en su mayoría niños, mueren a causa de enfermedades atribuibles a insuficiente suministro de agua, y saneamiento e higiene deficientes. A pesar de los avances todavía hay 783 millones de personas que carecen de acceso a agua potable.

La evaluación de la sustentabilidad en el turismo

La creación de herramientas para la medición y el control de los impactos económicos, socioculturales y ambientales, aplicadas al turismo se desarrollaron con la finalidad de realizar un ordenamiento turístico en los espacios geográficos, además de monitorear los impactos generados a partir de la actividad turística con el fin de llegar a un modelo de desarrollo sustentable, es decir, tiene como propósito ser económicamente viable, socialmente aceptable y ecológicamente racional (véase: ONU, 2002:19).

La industria turística al ser por naturaleza depredadora de recursos tiene una fuerte influencia en los sectores de la socioeconómicos y ecológicos, que sin una planificación y gestión de los destinos puede constituirse en un factor de degradación para esos sectores, sin embargo, existen también graves amenazas para la industria turística como lo es el cambio climático, “puesto que el clima determina la duración y la calidad de las temporadas turísticas, afecta al funcionamiento del turismo e influye en unas condiciones ambientales que tanto puede atraer como disuadir a los visitantes, el sector de los viajes es altamente sensible al clima” (OMT, 2011:6). De esta manera se reconoce que el desarrollo de la actividad turística es altamente dependiente a las condiciones hidrometeorológicas, y a la elevada vulnerabilidad de la mayor parte de los destinos a los impactos del cambio climático.

METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó para el estudio de caso de esta investigación fue la metodología MESMIS (Masera, Astier, & López-Ridaura, 2000), la cual tiene una orientación práctica y se basa en un enfoque participativo mediante una visión interdisciplinaria, que permite entender las limitantes y posibilidades para la sustentabilidad en los procesos ambientales del ámbito social y económico. La evaluación de la sustentabilidad se lleva a cabo en sistemas de manejo específicos de un determinado lugar geográfico, una escala espacial o en una escala temporal. En este caso se compararán simultáneamente dos sistemas turísticos. A pesar de ser una metodología enfocada principalmente en los sistemas de producción, se propone evaluar la sustentabilidad con esta metodología aplicando indicadores de otras metodologías aplicadas al turismo. A pesar de ser una metodología enfocada principalmente en los sistemas de producción es posible incluir otro tipo de actividades en el manejo de recursos naturales como es el caso de la actividad turística (Astier, Masera, & Galván-Miyoshi, 2008:62).

LOCALIZACIÓN

El área de estudio se encuentra dentro de los límites de la Región Hidrológico-Administrativa (RHA) IX Golfo Norte, organizada en la región hidrológica 26 del Río Pánuco (RH26), subdividida en la Cuenca del Río Moctezuma y de la Subcuenca Río Axtla. El área específica de estudio se desarrolla en el manantial-río Huichihuayán, dentro del límite administrativo del municipio de Huehuetlán, colindando con el municipio de Xilitla, San Luis Potosí. La fisiografía que compone el área es la provincia de la Sierra Madre Oriental y una pequeña porción de la Llanura Costera del Golfo Norte, con la mayor porción ubicada dentro de la subprovincia del Carso Huasteco.

De acuerdo a Conagua (2015) el río Huichihuayán nace al sureste del acuífero Huasteca potosina, el cual se encuentra en la porción Este de San Luis Potosí, cubriendo una superficie de 12, 265.29 km², y abarca totalmente los municipios de Huehuetlán, Xilitla, Santa Catarina, El Naranjo, Lagunillas, Rayón y Aquismón. En 2010 la población asentada sobre el acuífero era de 507,266 habitantes distribuidos en 2,032 localidades, de las cuales 14 son poblaciones urbanas (195, 985 habitantes) y el resto rurales (311, 281 habitantes). En el manantial se encuentran un conjunto de cavidades de tipo cárstico, como las dolinas, y unidades calcáreas de plataforma, regidos por deformaciones dúctiles y frágiles (Conagua, 2015:11).

El Manantial-Río Huichihuayán converge entre la localidad El Nacimiento, Huehuetlán y El nacimiento, Xilitla, a una altitud promedio de 100 msnm. De acuerdo a Cantoral (2004), su clima es de tipo semicálido húmedo con abundantes lluvias en verano, con un porcentaje invernal menor de 5% (A) C (m) (w), entre las coordenadas: 21° 33' 15" latitud norte y 98° 56' 10" longitud oeste.

Respecto al uso de suelo y vegetación, se observa que en el ejido El Nacimiento, Huehuetlán la vegetación original ha desaparecido casi en su totalidad, sustituida por el cultivo de árboles frutales como la naranja, mango, y principalmente el litchi, fruto que tiene alta producción, rentabilidad y aceptación en la región, además de ser competitiva para el mercado internacional. De acuerdo a algunos entrevistados un árbol grande puede llegar a producir hasta 500 kg de fruta, y los grandes productores cuentan con una sociedad que les permite exportar su producto a países como Japón. Mientras que los pequeños productores llegan a vender de 100 a 200 kg por productor, principalmente a intermediarios que les compran para revenderlos en el municipio de Ciudad Valles. Su precio de venta oscila entre los \$35.00 y \$13.00 (pesos mexicanos) dependiendo el nivel de producción a nivel regional, siendo este producto una alternativa económica durante la temporada primavera-verano. De acuerdo a la Segam (2008:3), en esta localidad existen extensas áreas de cultivos de riego (Litchi y naranja), así como pequeñas porciones de cultivo de temporal doméstico como (café, frijol, maíz, grano, palmilla y vainilla).

En lo referente a los aspectos socio-demográficos, el ejido El Nacimiento, Huehuetlán tiene una población total de 429 habitantes, mostrando una variación mínima entre el periodo de 2005 y 2010. Además es proporcional el número de hombres (203) y el número de mujeres (226) que habitan en el ejido (Sedesol, 2014). El grado de marginación del ejido es medio, sin embargo el municipio de Huehuetlán se encuentra en un grado de marginación Alto.

Por su parte, el ejido El Nacimiento, Xilitla tiene menor cambio de uso de suelo, debido a su ubicación aledaña a la Sierra Madre Oriental con pequeñas porciones de cultivo de temporal doméstico como café, frijol, maíz, calabaza, naranja, y más recientemente de carambola (*Averrhoa carambola*). La porción original de la sierra es de bosque tropical mediano subperennifolio, con algunas pequeñas zonas de bosques residuales que ocupan superficies restringidas por ser impropios para los cultivos, con pendientes demasiado fuertes (Puig, 1991:144). En este ejido las mujeres son principalmente amas de casa, mientras que los hombres se dedican al campo, es decir a cultivar y cosechar sus parcelas. La población total del ejido es de 272 habitantes, con un grado de marginación alto, al igual que el municipal (Sedesol, 2014). Los dos municipios se encuentran dentro del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) de la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol).

Definición del objeto de evaluación

El sistema de manejo que se analizó en este estudio de caso es el sistema turístico, el cual está compuesto por diversos elementos que forman y actúan como una unidad; en ese sentido, los componentes del sistema que se integrarán para el análisis pueden ser físicos (suelo, clima, y sistemas productivos), biológicos (flora y fauna), y socioeconómicos (familia, unidad de producción). De acuerdo a la metodología propuesta, la evaluación de la sustentabilidad debe

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio Hacia Un Emprendimiento Sostenible

realizarse a través de la comparación de uno o más sistemas con un sistema de referencia, para que de esta manera se eviten aseveraciones absolutas, “pues es imposible obtener una medida absoluta de sustentabilidad” (Masera, Astier, & López-Ridaura, 2000:36).

De acuerdo a la metodología empleada en este estudio, la caracterización del sistema de manejo debe incluir: 1) los componentes biofísicos; 2) los insumos y productos necesarios; 3) las prácticas que involucran cada sistema, y 4) las principales características socioeconómicas de los productores (en este caso prestadores de servicios turísticos) y los niveles y tipos de organización.

La siguiente tabla ilustra la comparación realizada de los dos ejidos a evaluar:

Tabla 2. Sistemas de manejo de referencia turístico

Determinantes del sistema turístico		Sistema de manejo de referencia	Sistema de manejo comparativo
<i>Biofísicas originales</i>		Clima: Tipo semicálido húmedo con abundantes lluvias en verano, con un porcentaje invernal menor de 5% (A)C(m)(w). Precipitación 1500-3000 mm. Vegetación original: El bosque tropical mediano subperennifolio ha desaparecido casi en su totalidad, sustituido por el cultivo de árboles frutales como la naranja, mango, y principalmente el litchi. Cuerpos de agua: La zona de estudio se ubica en una cabecera de cuenca. Por su naturaleza cártica, los acuíferos de la Huasteca son más susceptibles a la contaminación que los de otras regiones, por la relativa facilidad con la que se lleva la filtración de agua (Montejano, 2004:67).	
<i>Tecnologías de manejo</i>	Segmento turístico Actividades Servicios Infraestructura Tecnología empleada Mano de obra empleada Manejo de residuos Prácticas de conservación <i>Socioeconómicas y culturales</i>	Turismo de naturaleza Contacto con la naturaleza, camping, comida al aire libre. Casetas, estacionamiento, renta de chalecos salvavidas, socorristas, sanitarios, tienda de abarrotes. Casetas, señaletica, sanitarios, vestidores, tienda de abarrotes, área de acampar, bohios para ingerir alimentos, carretera pavimentada, barda de contención. Manual 23 ejidatarios que conforman el grupo de apoyo 5 mujeres y 18 hombres, además de gente extra que se encarga de la limpieza, de los sanitarios, caseta de cobro. Es importante destacar que los puestos directivos son ocupados por mujeres, como la comisariada ejidal y la presidenta de turismo del comité. Fosa séptica con placa Recolección de basura No No Los hombres trabajan su parcela y las mujeres aman de casa Comunitaria Organización comunitaria regular durante todo el año Obtener ingresos monetarios El Nacimiento, Municipio de Huehuetlán.	Turismo de naturaleza Senderismo, Espeleoturismo, contacto con la naturaleza. Alojamiento, recorrido guiado, Alimentos y bebidas, renta de chalecos, sanitarios. Sendero de concreto hacia el restaurante, restaurante, dos cabañas campestres, sanitarios, área de juegos para niños. Manual 9 mujeres que conforman el comité de turismo que administran, cocinan y sirven los alimentos, más aproximadamente 20 niños guías y hombres que se agregan a la limpieza, reparación de infraestructura y meseros. fosa séptica/tanques sedimentarios Recolección de basura No No Los hombres trabajan su parcela y las mujeres aman de casa Comunitaria Organización comunitaria regular durante principalmente en días de descanso y temporada vacacional. Obtener ingresos monetarios alternativos a las actividades cotidianas Las Quilas, El Nacimiento, Xilitla, S.L.P.

Fuente: Elaboración propia

Identificación del punto crítico del sistema

Para poder identificar los posibles puntos críticos del sistema a evaluar, es necesario analizar los aspectos o procesos que limitan o fortalecen la capacidad de los sistemas para sostenerse en el tiempo. Los puntos a identificar pueden ser factores o procesos ambientales, técnicos, sociales, y económicos que en forma individual o grupal pueden llegar a tener un efecto en la permanencia del sistema estudiado, sin embargo, la evaluación al ser un proceso interactivo, puede llegar a no considerar inicialmente aspectos específicos. Por razones de espacio este paso se verá reflejado al final del artículo.

Selección de los criterios de diagnóstico e indicadores

El procedimiento a seguir en la metodología, es seleccionar los criterios de diagnóstico, los cuales aseguran un vínculo entre indicadores, puntos críticos y atributos de sustentabilidad. Estos criterios describen los atributos generales de la sustentabilidad, ya que muchas veces no son suficientes los indicadores aislados.

Bajo esta premisa se elaboraron los criterios de diagnóstico sujetos a las consideraciones anteriores, a los cuales se les proporcionaron parámetros de medición para las dimensiones económica, social y ecológica, con los siguientes valores: (20) no sustentable, (40) poco sustentable, (60) regular, (80) sustentable y (100) muy sustentable. De esta manera se establece un valor numérico que permite ponderar las cualidades de cada criterio, permitiendo así obtener los resultados en la evaluación de la sustentabilidad del turismo en la zona de estudio, los cuales se mostrarán en la sección de resultados y discusiones.

Medición y monitoreo de los indicadores

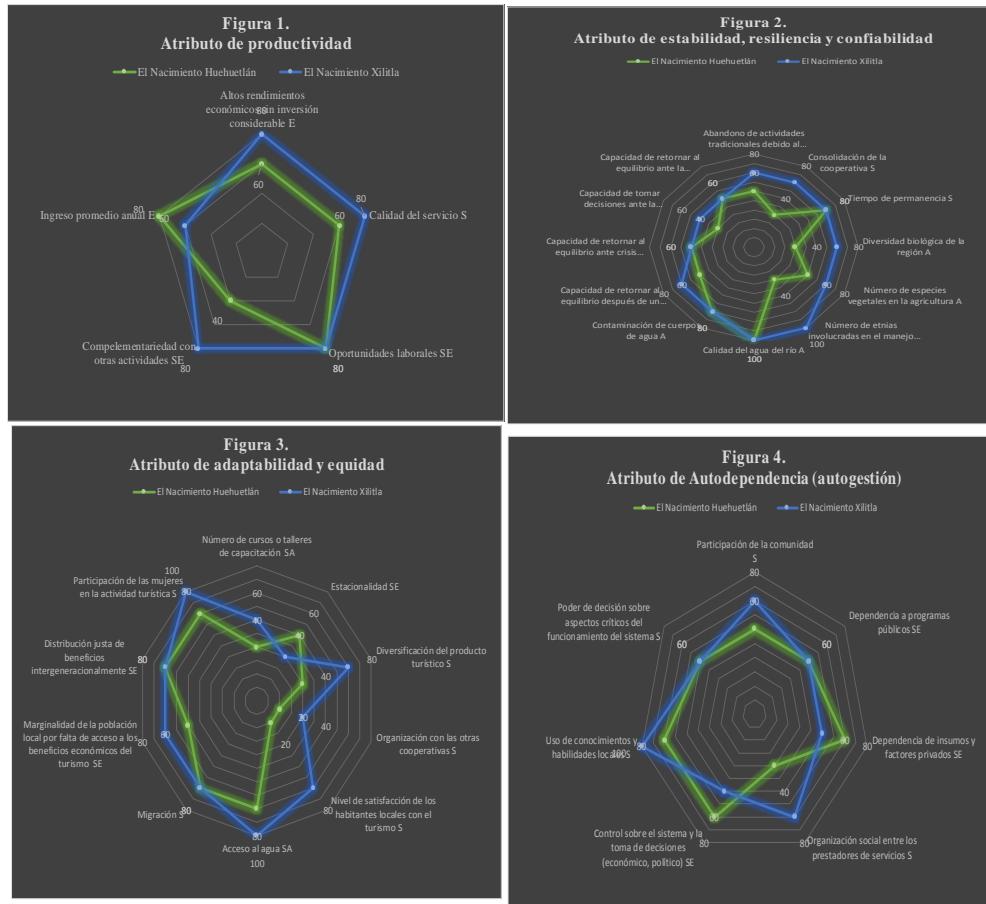
Después de haber asignado valor a los indicadores multidimensionales, se debe discutir con la lista final de indicadores ambientales, económicos, sociales o mixtos el procedimiento para la medición y monitoreo, tal y como se realizó en la sección anterior. Para definir el peso o el valor de asignación a los criterios se pueden tomar en cuenta: a) la revisión bibliográfica; b) mediciones directas; c) muestras experimentales; d) modelos de simulación; e) encuestas; f) entrevistas formales e informales, y g) las técnicas grupales. Dentro del MESMIS las escalas de medición incluyen generalmente la parcela, la unidad productiva, la comunidad y la cuenca o región. En este caso se aplicó para la actividad turística con un enfoque de subcuenca o microrregión, y se le asignaron los siguientes valores de acuerdo a los datos recabados en la investigación. Los resultados de los valores asignados a los indicadores multidimensionales seleccionados se mostrarán al final de este estudio.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

En esta sección se presentan los resultados del análisis comparativo de la evaluación de la sustentabilidad en los dos ejidos que convergen en el manantial-río Huichihuayán localizados entre el municipio de Huehuetlán y Xilitla, mediante diagramas tipo AMIBA que facilitan la comparación de los atributos de cada uno de los sistemas turísticos que se estudiaron, como punto de partida para monitorear gráficamente la evolución temporal de los diferentes indicadores de sustentabilidad para cada sistema. De esta manera, las gráficas de AMIBA puede constituir una herramienta útil para la planeación e incorporación de estrategias que fortalezcan el perfil social, ambiental y económico de los sistemas bajo análisis (Masera, Astier, & López-Ridaura, 2000:76). Respecto al atributo de productividad mostrado en la Figura 1, se puede argumentar que no hay diferencias considerables, sin embargo, en el indicador de complementariedad con otras actividades se vuelve evidente que en El Nacimiento Huehuetlán los 23 ejidatarios que conforman el grupo dependen esencialmente de la actividad turística para su desarrollo económico, lo cual ha conllevado a inconformidades por parte de los demás integrantes de la comunidad que no participan dentro del equipo de trabajo que presta servicios turísticos. En cuanto al atributo de estabilidad, resiliencia y confiabilidad presentado en la Figura 2, se hacen evidentes las diferencias respecto a la organización y al contexto histórico de cada ejido. Un ejemplo es la participación de las etnias dentro de los comités de turismo, ya que aunque en las dos partes hay presencia de ellas no son de igual manera incluyentes, mientras que en la zona de Xilitla son mujeres nahuas en su totalidad, en la parte de Huehuetlán sólo tiene participación un miembro hablante de náhuatl. Respecto al atributo de adaptabilidad y equidad mostrado en la Figura 3, se hacen más evidentes las dificultades que tienen los dos ejidos de conciliar una organización con las otras cooperativas, es decir, que los conflictos entre ambos ejidos siguen vigentes, principalmente por un problema histórico desde la autonomía de El Nacimiento, Xilitla (véase: San Juan, 2009), razón por la cual se han originado diversos conflictos en torno al agua que han impedido el desarrollo sustentable de ambos parajes. En este atributo es digno de mención el empoderamiento que han tenido las mujeres en la cooperativa Las Quilas, que junto con los niños guías y el apoyo de CDI han dado fortaleza al ejido El Nacimiento. El aspecto a resaltar en la Figura 4, del atributo de autodependencia es la organización de los prestadores de servicios del ejido El Nacimiento Huehuetlán, el cual aún requiere fortalecerse para conciliar acuerdos entre todos los miembros del grupo, lo cual permitiría incrementar la calidad del servicio del paraje y a su vez el aumento en la derrama económica. Llama la atención la dependencia de los dos ejidos a los programas públicos, ya que ambos han sido beneficiados con financiamiento para la construcción de infraestructura, sin embargo aún siguen requiriendo de apoyos, principalmente para apoyo a la promoción, la pavimentación de caminos y de señalética en la parte de Xilitla, mientras que en el lado de Huehuetlán requieren de recurso para la construcción de cabañas de alojamiento y restaurantes. Si se analiza de manera objetiva los dos ejidos podrían complementarse obteniendo un máximo beneficio, ya que los dos ejidos podrían conformar un producto turístico verdadero, compuesto de

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio Hacia Un Emprendimiento Sostenible

vías de comunicación, señalética, atractivos turísticos naturales y culturales, hospedaje, recreación, y restaurantes. De esta manera la calidad de vida de las comunidades se incrementaría considerablemente, con una mayor participación social y calidad del medio ambiente para la toma de decisiones.



CONCLUSIONES

Como se pudo observar, es evidente que aún existen diferencias en las tres dimensiones, las cuales limitan el desarrollo compatible con la sustentabilidad de las localidades estudiadas, resultado de los antecedentes históricos de las pequeñas comunidades que dieron identidad cultural al territorio, propiciando la defensa por la tierra. Las transformaciones que ha sufrido la región han creado conflictos por la lucha de los recursos, a pesar de ser los grupos étnicos de la Huasteca quienes han compartido vínculos sociales y las técnicas de manejo tradicionales de las cuencas durante varios siglos. A esta situación se suman las necesidades por los recursos para poder mantener el nivel de crecimiento demográfico que demanda servicios ambientales, entre los que se encuentra el turismo; actividad que se ha buscado implementar como un paliativo de las desigualdades presentes, orientado a mejorar la calidad de vida de la gente, bajo esquemas económicos de rentabilidad y de una lógica de costo-beneficio que deja de lado las dinámicas

socioculturales y ambientales, impidiendo una verdadera gestión del agua en los territorios de los pueblos indígenas, ubicados por lo general en las cabeceras de cuenca, lugares clave en la captura de agua para el resto de los ecosistemas y para la sociedad (Boege, 2008:82).

Bajo esta articulación quedan los nuevos retos ante la propuesta de la nueva Ley General de Aguas, que sin duda alguna tendrá impactos en los pueblos indígenas de México, y en la transición hacia la sustentabilidad.

REFERENCIAS

- Ariel de Vidas, A. (2003). El trueno ya no vive aquí. Representación de la marginalidad y construcción de la identidad teenek (Huasteca veracruzana, México). México, D.F. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS): El Colegio de San Luis (COLSAN): Centro de Estudios Mexicanos y Centro Americanos (CEMCA): Institut de Recherche pour le Développement (IRD).
- Astier, M., Masera, O., & Galván-Miyoshi, Y. (2008). Evaluación de sustentabilidad. Un enfoque dinámico y multidimensional. Valencia, España: SEAE/ CIGA/ ECOSUR/ CIEco/ UNAM/ GIRA/ Mundiprensa/ Fundación Instituto de Agricultura Ecológica y Sustentable.
- Barthas, B. (1996). De la selva al naranjal (transformaciones de la agricultura indígena en la Huasteca potosina). En P. B. (coord.), El campo mexicano: una modernización a marchas forzadas (págs. 183-199). Distrito Federal, México: Centro Francés de Estudios Mexicanos y Centroamericanos (CEMCA). Institut Français de Recherche Scientifique pour le Développement en Coopération (ORSTOM).
- Blancas, F., Lozano-Oyola, M., González, M., Guerrero, F., & Caballero, R. (2011). How to use sustainability indicators for tourism planning: The case of rural tourism in Andalusia (Spain). *Science of the Total Environment*, 28-45.
- Boege, E. (2008). El patrimonio biocultural de los pueblos indígenas de México: Hacia la conservación in situ de la biodiversidad y agrobiodiversidad en los territorios indígenas. México: Instituto Nacional de Antropología e Historia: Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Cantoral, E. (2004). Diatomeas de ríos en la cuenca baja del río Pánuco, en: Ruvalcaba Mercado, Jesús; Pérez Zevallos, Juan Manuel y Herrera, Octavio (coord.), La Huasteca un recorrido por su diversidad. México, D.F. CIESAS: El Colegio de San Luis, A.C.: El Colegio de Tamaulipas.
- Conagua (2015). Acuerdo por el que se da a conocer el resultado de los estudios técnicos de aguas nacionales subterráneas del acuífero Huasteca potosina, clave 2418, en el estado de San Luis Potosí, Región Hidrológico Administrativa Golfo Norte. San Luis Potosí, México: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).
- Cotler, E. (2004). El manejo integral de las cuencas en México. Distrito Federal, México: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Instituto Nacional de Ecología (INE).

García, M., & De la Calle-Vaquero, M. (2012). Capacidad de carga en grandes recursos turístico-culturales. *Anales de Geografía*, 32(2), 253-274.

Garza, J. D., & Cruz, M. (2001). El litchi, una Alternativa de Producción para la Huasteca potosina (Vol. 2). San Luis Potosí, México: INIFAP-CIRNE.

INALI (2010) Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales. Variantes Lingüísticas de México con sus autodenominaciones y referencias geoestadísticas. México: Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.

Masera, O., Astier, M., & López-Ridaura, S. (2000). Sustentabilidad y manejo de recursos naturales: El marco de evaluación MESMIS. Distrito Federal, México: Mundipress México, Grupo Interdisciplinario de Tecnología Rural Apropriada (GIRA, A.C.), Instituto de Ecología UNAM.

Montejano, G. (2004). Proyecto ficoflora de la Huasteca: avances y perspectivas, en: en: Ruvalcaba Mercado, Jesús; Pérez Zevallos, Juan Manuel y Herrera, Octavio (coord.), La Huasteca un recorrido por su diversidad. México, D.F. CIESAS: El Colegio de San Luis, A.C.: El Colegio de Tamaulipas.

OMT (2011). Desarrollo Sostenible del Turismo- Boletín electrónico. Publicación electrónica. Número 19, febrero de 2011.

ONU. (2002). Plan de Aplicación de las Decisiones de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Organización de las Naciones Unidas (ONU).

ONU. (2010). Avances logrados hasta el momento y lagunas que aún persisten en la aplicación de los resultados de las principales cumbres en la esfera del desarrollo sostenible y análisis de los temas de la Conferencia. Comité Preparatorio de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. Ginebra: Organización de las Naciones Unidas (ONU).

ONU. (2012). Desde Río hasta Río+20: Progresos y dificultades después de la Cumbre para la Tierra de 1992. Río de Janeiro: Organización de las Naciones Unidas.

Panosso, A. (2008). Filosofía del turismo. Teoría y epistemología. México, D.F. Trillas.

Puig, H. (1991). Vegetación de la Huasteca, México. Estudio fitogeográfico y ecológico. México. (B. Chacel, Trad.) Distrito Federal, México: Institut Français de Recherche Scientifique pour le Développement en Coopération (ORSTOM). Instituto de Ecología A.C. Centre D'Études Mexicaines Et Centraméricaines (CEMCA).

Puig, H. y Lacaze, D. (2004). Huasteca y biodiversidad, en: Ruvalcaba Mercado, Jesús; Pérez Zevallos, Juan Manuel y Herrera, Octavio (coord.), La Huasteca un recorrido por su diversidad. México, D.F. CIESAS: El Colegio de San Luis, A.C.: El Colegio de Tamaulipas.

Ruvalcaba, J. (2004). La agricultura de roza en la Huasteca, ¿suicidio o tesoro colectivo?, en: Ruvalcaba Mercado, Jesús; Pérez Zevallos, Juan Manuel y Herrera, Octavio (coord.), La Huasteca un recorrido por su diversidad. México, D.F. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS): El Colegio de San Luis, A.C.: El Colegio de Tamaulipas.

Rzedowski, J. (1992). Diversidad y orígenes de la flora fanerogámica de México. *Acta Botánica*.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

San Juan, R. (2009). "Un territorio partido por la mitad". Interpretaciones, Prácticas y Contiendas alrededor del Nacimiento Huehuetlán y Nacimiento Xilitla, S.L.P. San Luis Potosí, México: El Colegio de San Luis, A.C. Tesis de maestría.

Sedesol (2014). Catálogo de localidades. Sistema de Apoyo para la Planeación del PDZP. Consultado en: <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/Default.aspx>

Segam (2008). Plan de Ordenamiento Ecológico del Estado de San Luis Potosí. Diciembre 2008. San Luis Potosí, México. Agenda Ambiental. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Stresser-Péan, G. (2008). Viaje a la Huasteca con Guy Stresser-Péan. México, D.F. Fondo de Cultura Económica (FCE): Centro de Estudios Mexicanos y Centro Americanos (CEMCA).

Valores Nutricios Y Salud.

Macossay Moreno Cinthia
Díaz Vega Raúl Antonio
Díaz Diez Cecilia
Díaz Reyes Rosario Adriana

RESUMEN

Los resultados de esta investigación son de gran importancia y trascendencia, para el desarrollo profesional de los Nutriólogos y del campo clínico profesional, ya que permite la interpretación de los resultados de laboratorio de gabinete que permitirá una adecuada prescripción nutricia oportuna y que es aplicable para todo ser humano, debido al problema y el alcance que tienen las patologías relacionadas con la nutrición, ya que el estudio de gabinete es uno de los principales procesos del expediente clínico, es la de considerar para el diagnóstico oportuno los estudios que reflejen los valores del sistema hematopoyético que dan como indicadores resultados de la salud o de padecimientos, que con oportunidad se pueden intervenir para actuar; principalmente con programas de prevención, además permitirá su actuación con valores axiológicos.

La nutrición es el proceso biológico mediante el cual el organismo asimila los alimentos y líquidos necesarios para su funcionamiento. Por ende La calidad de la nutrición depende del tipo de alimentos que se ingiera, es por ello que resulta necesario tener conocimientos sobre el tipo de valor nutricional que aportamos a nuestro organismo con cada alimento ingerido .Está comprobado que el cuerpo humano necesita adquirir 114 nutrientes básicos todos los días y estos nutrientes deben provenir de los alimentos que tomamos a diario. Las razones por las que necesitamos todos esos nutrientes básicos son por mencionar algunas:

- De ello depende la vida de las células
- Un balance adecuado de nutrientes ayuda a que la célula se mantenga completa estructuralmente.
- Mantienen sanas y cumpliendo con sus actividades específicas
- Propicia la reproducción de estas.

La importancia de los valores nutricios obtenidos de los alimentos refleja en el organismo como:

EXCESOS O DEFICIENCIAS.

Los excesos se manifiestan en forma de grasa o colesterol en lugares donde no debería existir como en las paredes de las arterias del corazón por citar un ejemplo. Puede verse también en la formación de cálculos, adenomas o sobreproducción de compuestos.

Por otra parte las carencias suelen verse reflejadas en el organismo como:

- Muerte celular masiva que propicia el desarrollo de tumores y cáncer.
- Reproducción celular alterada deficiente e insuficiente. (anemia)
- Debilitamiento del sistema inmunológico
- En el caso de personas en desarrollo (niños) causa baja estatura.

El Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento del mismo.

Las investigaciones que se realizaron tuvieron como base fundamental la investigación de los valores de algunos análisis clínicos como la biometría hepática, química sanguínea y orina para el conocimiento e interpretación de los resultados de los análisis encontrados en las bibliografías que se mencionan.

Debido a la falta de cultura en la salud, las enfermedades como anemias, insuficiencia renal, diabetes, son unas de las enfermedades más comunes por la causa ya conocida como la falta de alimentación, en el caso contrario, alimentarse inadecuadamente, falta de hierro (propicia la anemia ferropénica) y desangrado.

Hemoglobina: La hemoglobina (HB) es una proteína globular, que está presente en altas concentraciones en los glóbulos rojos y se encarga del transporte de O₂ del aparato respiratorio hacia los tejidos periféricos; y del transporte de CO₂ y protones (H⁺) de los tejidos periféricos hasta los pulmones para ser excretados. Los valores normales en sangre son de 13 – 18 g/dl en el hombre y 12 – 16 g/dl en la mujer. La falta de síntesis, total o parcial, de una cadena completa de globina. En la actualidad se conocen más de 600 hemoglobinopatías, aunque no todas producen problemas clínicos.

Clasificación De Las Hemoglobinopatías. Existen cinco clases principales de Hemoglobinopatías: 1. *hemoglobinopatías Estructurales*: Hb con alteraciones de la secuencia de aminoácidos que causan alteraciones de la Función o de las propiedades físicas o químicas.

Hemoglobina: A)-Polimerización anómala de la Hb: HbS. B)- Afinidad por el O₂ alterada:- Alta afinidad: Policitemia - Baja afinidad: Cianosis, pseudoanemia. C)- Hb que se oxidan fácilmente:- Hb inestable: Anemia Hemolítica, Ictericia. - Hb M: metahemoglobinemia, Cianosis.

Hemoglobinopatías adquiridas: A)- Metahemoglobinemia debida a exposición a tóxicos. B) Sulfohemoglobina debida a exposición a tóxicos. C)- Carboxihemoglobina. D)- Hb H en eritroleucemia. E)- Hb F altas en estado de estréseritroide y displasia de médula ósea.

Hematocrito: Tras una centrifugación de la sangre total se pueden apreciar dos niveles, uno con el depósito de los glóbulos rojos, principalmente, y otro nivel del plasma total. La relación porcentual entre ambos es lo que describe el **hematocrito** y describe el porcentaje de células transportadoras de oxígeno con respecto al volumen total de sangre.

Razones por las que se realiza el examen: Anemia, deficiencia en la dieta, leucemia, otra afección médica. Valores normales: **Hombres:** de 40.7 a 50.3 % **Mujeres:** de 36.1 a 44.3 %.

Significado de los resultados anormales

Los valores bajos de hematocrito pueden deberse a: anemia, sangrado, destrucción de los glóbulos rojos, leucemia, desnutrición, deficiencias nutricionales de hierro, folato, vitaminas b12 y b6, sobre hidratación.

Los valores altos de hematocrito pueden deberse a: cardiopatía congénita, cor pulmonale, deshidratación, eritrocitosis, niveles bajos de oxígeno en la sangre (hipoxia), fibrosis pulmonar, policitemia vera.

Las venas y las arterias varían de tamaño de un paciente a otro y de un lado del cuerpo a otro, razón por la cual extraer sangre de algunas personas puede ser más difícil que de otras.

Otros riesgos asociados con la extracción de sangre son leves, pero pueden ser: Sangrado excesivo, desmayo o sensación de mareo, hematoma (acumulación de sangre debajo de la piel), infección (un riesgo leve cada vez que se presenta ruptura de la piel).

Concentración media de HB

Los siguientes resultados son considerados normales para estas pruebas:

Adultos: 31-37 g/dL (310-370 g/L)

- Sangre fetal:
 - 18 a 20 semanas de gestación: 32 +/- 2.3 g/dL (320 ± 24 g/L)
 - 21 a 22 semanas de gestación: 31.7 +/- 2.78 g/dL (317 ± 28 g/L)
 - 23 a 25 semanas de gestación: 32.1 +/- 3.2 g/dL (321 ± 32 g/L)
 - 26 a 30 semanas de gestación: 32.1 +/- 3.6 g/dL (321 ± 36 g/L)
- Neonatos (sangre de cordón umbilical): 30-36 g/dL [5]
- Neonatos, 2 semanas: 28-35 g/dL (280-350 g/L) [5]
- Infantes, 1 mes: 28-36 g/dL (280-360 g/L) [5]
- Infantes, 2 meses: 28-35 g/dL (280-350 g/L) [5]
- Infantes, 4 meses: 29-37 g/dL (290-370 g/L) [5]
- Niños, 6 meses a 17 años: 32-37 g/dL (320-370 g/L) [5]

Química sanguínea: La glucosa es la principal fuente de energía para el metabolismo celular. Se obtiene fundamentalmente a través de la alimentación, y se almacena principalmente en el hígado, el cual tiene un papel primordial en el mantenimiento de los niveles de glucosa en sangre (glucemia).

Para que esos niveles se mantengan y el almacenamiento en el hígado sea adecuado, se precisa la ayuda de la insulina, sustancia producida por el páncreas. Cuando la insulina es insuficiente, la glucosa se acumula en sangre, y si esta situación se mantiene, da lugar a una serie de complicaciones en distintos órganos. Esta es la razón principal por la que se produce aumento de glucosa en sangre, pero hay otras enfermedades y alteraciones que también la provocan.

Niveles normales de glucosa en sangre

En ayunas antes de comer	90-130 mg/dl
2 horas después de comer	160 mg/dl o menos
Al acostarse	100-140 mg/dl

La determinación de glucosa en sangre (glucemia) es útil para el diagnóstico de numerosas enfermedades metabólicas, fundamentalmente de la diabetes mellitus. También es necesaria esta prueba, una vez diagnosticada la diabetes, para controlar la dosis de insulina que se debe administrar para tratarla.

El aumento en los niveles también puede deberse a: alteración de la glucosa en ayunas (también llamada "prediabetes"), hipertiroidismo, cáncer pancreático, pancreatitis, feocromocitoma ,

acromegalia, síndrome de Cushing o glucagonoma (todos los cuales son causas infrecuentes), diabetes mellitus.

Los niveles inferiores a lo normal (hipoglucemia) pueden deberse a: hipopituitarismo, hipotiroidismo, insulinoma (muy poco común), muy poco alimento, demasiada insulina u otros medicamentos para la diabetes.

Triglicéridos son el principal tipo de grasa transportado por el organismo. Recibe el nombre de su estructura química. Luego de comer, el organismo digiere las grasas de los alimentos y libera triglicéridos a la sangre. Estos son transportados a todo el organismo para dar energía o para ser almacenados como grasa. La determinación de los niveles plasmáticos de triglicéridos es importante para conocer la aparición de riesgo aterogénico o lo que es lo mismo, para prevenir la aparición de enfermedad cardiovascular entre otras. Es un parámetro que nos ayuda en combinación con la determinación de los otros lípidos como el colesterol a hacernos una idea de la progresión de la arteriosclerosis en nuestras arterias. Además, su conocimiento nos habla de posibles alteraciones del metabolismo lipídico de posible origen familiar y por tanto transmisible, con las consecuencias clínicas que esto conlleva. También nos previene la aparición de enfermedades, si se tiene alto, como la pancreatitis aguda o los xantomas o acúmulos de grasa en determinados lugares de la piel. Enfermedades como la diabetes mellitus puede condicionar un aumento de los triglicéridos al igual que la ingesta de determinados fármacos como los anticonceptivos orales, consumo exagerado de alcohol, etc.

Niveles normales de triglicéridos en sangre.

Niveles deseables de grasas en la sangre	
Colesterol total	Menos de 200 mg/dL (un nivel de más de 200 puede indicar un mayor riesgo de enfermedad cardiaca)
Colesterol HDL	Más de 40 mg/dL en los hombres y 50 mg/dL en las mujeres
Colesterol LDL	Menos de 130 mg/dL (las personas enfermas del corazón o diabéticas deben tener menos de 100 mg/dL, y menos de 70 mg/dL si tienen síntomas coronarios agudos o riesgos múltiples para la enfermedad cardíaca mal controlados)
Triglicéridos	Menos de 150 mg/dL

La hiperlipidemia es causada por una dieta que contiene demasiado colesterol y grasa (por ejemplo, carne, queso, crema, huevos y mariscos), o cuando el cuerpo produce demasiado colesterol y grasa, o ambos. Las grasas no se disuelven en agua.

Creatinina es un producto de la descomposición de la creatina, que es una parte importante del músculo. La creatinina es eliminada por completo del cuerpo por medio de los riñones. Un resultado normal es de 0.7 a 1.3 mg/dL para los hombres y de 0.6 a 1.1 mg/dL para las mujeres.

Los niveles de creatinina sirven para conocer el funcionamiento de los riñones. La creatinina es eliminada del cuerpo completamente por los riñones. Si la función renal es anormal, los niveles de creatinina se incrementarán en la sangre, debido a que se elimina menos creatinina a través de la orina.

Causas de las alteraciones de los niveles de creatinina: gomerulonefritis, la pielonefritis, insuficiencia renal, distrofia muscular, miastenia grave, azotemia prerrenal, rabdomiólisis, obstrucción de las vías urinarias.

Examen general de orina es la evaluación física, química y microscópica de la orina. Este examen proporciona información valiosa para la detección, diagnóstico diferencial y valoración de alteraciones nefrológicas, desórdenes estructurales y funcionales del riñón y del tracto urinario inferior.

Examen físico

Volumen: El volumen de orina depende de la cantidad excretada por los riñones. El volumen de orina normal en 24 horas es de 600 – 1500 ml. Algunos problemas relacionados con el volumen urinario son: oliguria, poliuria y anuria. **Aspecto:** La orina normal tiene un aspecto transparente o claro, puede ser turbia por diversas razones: precipitación de fosfatos amorfos en orinas alcalinas, el cual desaparece cuando se agrega un ácido, precipitación de uratos amorfos, presencia de leucocitos o de células epiteliales de bacterias.

Color: La orina normal presenta una amplia gama de colores, lo cual está determinado por su concentración. El color puede variar de un amarillo claro a un ámbar oscuro. Existen muchos constituyentes que pueden alterar el color normal de la orina incluyendo medicamentos y dietas.

Densidad: el peso específico o densidad es la relación entre el peso de un volumen de orina y el peso del mismo volumen de agua destilada medidos a una temperatura constante. En condiciones normales la densidad oscila entre 1.014 y 1.026.

Con todo ello tenemos que los parámetros que incurren en los valores nutricios son los exactos para mantener una vida sana y estable ya que en los análisis encontrados con bajos valores nutricios tenemos que; hay enfermedades como la anemia, déficit ferropénica, por mencionar algunas de las enfermedades o complicaciones que encontramos en los valores nutricios bajos en las personas; también podemos concluir que tales bajas de esos valores nutricios se deben a la ingesta de

alimentos que llevan un mal tratamiento de saneamiento y por ende provoca alguna o, en algunas casos, algunas enfermedades estomacales.

La primera causa de insuficiencia renal crónica terminal es la diabetes 35 % , sigue hipertensión arterial 30% y las glomerulonefritis crónicas 10 % y 25 % corresponde a nefropatía obstructiva, infecciones, enfermedad renal poliquística, nefritis intersticial y otras La prevalencia de microhematuria es 13 % en adultos sanos asintomáticos y de macrohematuria se estima 3 % puede ser originado por procesos fisiológicos ej., ejercicio intenso, patología comunes y simples (cuadros virales , infecciones urinarias) , o entidades menos frecuentes pero más graves (tumores , glomerulonefritis) En un estudio de Guthrie y col se vio la prevalencia de proteinuria en pacientes con hipertensión arterial de 16 % , en los que tenían diabetes fue del 29 % y en los que padecían ambas enfermedades fue del 53 % La prevalencia de proteinuria en pacientes con Tuberculosis pulmonar es de 18 % , pero se reportaron hasta 65 % .

El registro de las GN de la Sociedad Española de Nefrología reporta predominio en varones en todos los grupos, elevada presencia de hipertensión e insuficiencia renal en la población adulta y mayores de 65 años, la forma clínica más frecuente de presentación es el síndrome nefrótico, GN IgA, lúpica, esclerosante focal son la mitad de todas, y la distribución por edades es claramente diferente.

GN IgA A primaria se presenta por infecciones de vías superiores, infecciones en otros niveles, vacunaciones, extracciones dentales, ejercicio físico intenso o traumatismo.

La GN aguda más frecuente en niños es la posestreptococica. La glomerulonefritis rápidamente progresiva (GNRP) es infrecuente, evoluciona rápidamente en semanas o meses a IR, (Goodpasture, GN de enfermedades del tejido conectivo y algunas primarias) sin tratamiento 80 a 90% evolucionan a nefropatía terminal en 6 meses.

BIBLIOGRAFIA

1. 1.Dra. Ana Liz Rodríguez Porto, D. M. (2002). Síndrome Metabólico. *Revista Cubana de Endocrinología*.
2. 2.E.D. Robert A. Kreisberg. MD, J. E. (2007). Programa Nutricional sobre el Colesterol. *Intutito Nacional de Pulmos, Corazón y Sangre* .
3. 3.J. Barreto Penie, S. S. (2003). Intervalos de referencia locales para la excreción urinaria de creatinina en una población adulta. *Nutrición Hospitalaria* .

4. Gay J, Cabrera A, Reboso J, Monterrey P, Rodríguez A, Sánchez M, et al. Prevención de la deficiencia de hierro mediante suplementación intermitente en niños de 1 a 3 años de edad. Rev. Cubana AlimentNutr 2002 (en prensa).
5. Stavoli BA. Manual para el Programa de Química Clínica. 1^a ed.
6. Aguilar Arenas G, Díaz Burke Y. El uroanálisis como tamizaje previo al urocultivo. Rev Mex de Patología Clínica 2005; 52(1): 7-15.
7. Bioanalisis Laboratorio Clinica. (12 de Octubre de 2008). Recuperado el 28 de Marzo de 2012, de http://www.bioanalisis.com.ni/interpretResultDetail.php?no_lab_test=25
8. Heredia, D. M. (s.f.). Normon. Recuperado el 1 de Marzo de 2012, de http://www.normon.es/media/manual_8/capitulo_03.pdf
9. <http://bases.bireme.br>. (2008). Hematología y bioquímica sanguínea. México.
10. Jose Ramón Verde Calvo, A. R. (s.f.). UAM . Recuperado el 3 de Marzo de 2012, de <http://www.uamenlinea.uam.mx/materiales/quimica/>
11. Novik, V., & Isler, E. (2009). Viscosidad sanguínea humana implementación de un método sencillo para sangre total y plasma valores normales. Obtenido de Viscosidad sanguínea humana implementación de un método sencillo para sangre total y plasma valores normales : <http://bases.bireme.br>
- 12.ponce, D. J. (s.f.). Instituto Politecnico Nacional. Obtenido de <http://www.slideshare.net/drfrrito/examenes-de-laboratorio-presentation>
13. Recordatorio Practico para Medicos. (s.f.). Obtenido de <http://www.mufel.net/plm05/RecMedicos.pdf> (pag. 30) Sanchez, F. M. (s.f.). Unipaz. Recuperado el 3 de Marzo de 2012, de <http://mvz.unipaz.edu.co/textos/lecturas/patologia/quimica-sanguinea.pdf>

ECONOMÍA, LEGISLACIÓN Y EMPRESA

CAPITULO III

**Análisis De Las Obligaciones Fiscales Y Legales En El Pago
De Honorarios A Consejeros, Administradores Y Comisarios
En Una Sociedad.**

Rivera Solano Patricia
Obregón Angulo María del Mar

RESUMEN

El pago de honorarios o “emolumentos” en los administradores, consejeros y comisarios, requiere de un correcto tratamiento fiscal y legal en la sociedad, es común ver que en las sociedades, tanto civiles como mercantiles se encuentren las figuras antes mencionadas, en ocasiones únicamente teniendo uno de los cargos antes mencionados y otras veces, prestando otros servicios a la misma sociedad, es aquí donde hay un efecto fiscal importante en el pago de honorarios a estos sujetos , ya que genera confusión al darle el tratamiento fiscal, debido a que a veces no solo son administradores sino que además existe relación laboral para con la sociedad, y por consiguiente al darle un correcto tratamiento fiscal al pago de honorarios se determina de acuerdo al cargo o relación laboral que existe con la sociedad.

Por ello, en esta investigación se pretende investigar y analizar las disposiciones fiscales, para que de esta manera se elabore una guía de consulta para aquellos usuarios interesados, enfocadas al mismo tiempo a las sociedades, que son las obligadas al pago de honorarios a estas figuras.

De este modo, la información coadyuvará en aplicar el tratamiento fiscal que mayor beneficio les genere a la sociedad en el tratamiento fiscal de pago de honorarios a sus administradores, consejeros y comisarios.

PALABRAS CLAVES: Emolumentos, Administrador, Consejero, Comisario.

INTRODUCCIÓN

Actualmente existen grandes empresas o personas morales que tienen el carácter de sociedades civiles y mercantiles, esto debido a que la propia Ley General de Sociedades Mercantiles (LGSM) y el Código Civil Federal (CCF) así lo estipulan, estas sociedades poseen una serie de obligaciones y derechos que recaen en un consejo según la LGSM, el consejo está constituido por uno o más administradores en una sociedad, el cual posee diversos derechos y obligaciones fiscales dentro de la misma, uno de estos es la forma de pago a estos sujetos, este requiere de un correcto

tratamiento fiscal, donde se evite confusión en la determinación en cuando al cálculo del pago a los administradores, consejeros y comisarios.

En la mayoría de las sociedades existe un administrador, gerente general, representante legal, o en su caso, cuentan con un consejo administrativo, muchas veces las sociedades se constituyen y señalan a estas figuras en el contrato o los designan en las asambleas ordinarias, sin embargo algunas sociedades desconocen el tratamiento fiscal que se les da a estas figuras y tienden a confundirse, más aun cuando estas figuras se encuentran bajo una relación laboral con la sociedad, es decir, cuando perciben una remuneración por la prestación de un servicio personal subordinado.

También se observa que hoy en día muchas sociedades se constituyen y cuentan con estas figuras solo por cumplir con lo que la ley estipula y ni siquiera conocen realmente cual es el tratamiento fiscal que se les tiene que aplicar a estos sujetos en cuando al pago de sus emolumentos, es decir, toda la obligación que conlleva.

Es por tal motivo que esta investigación se encamina a profundizar más el tema y así de alguna forma analizar toda la obligación fiscal y legal del pago de los honorarios a consejeros, administradores y comisarios. Para que de este modo los interesados en el tema cuenten con una guía donde encuentren información verídico que van desde los efectos fiscales y legales, hasta el tratamiento fiscal en los pagos de honorarios.

DESARROLLO DEL TEMA

Marco teórico

Antecedentes

Las sociedad mercantil se remota en el Derecho Romano que data del siglo V a.C hasta VI d.C. sin embargo cabe destacar que el Derecho Mercantil no se formó en Roma, debido a que el mismo Derecho Civil se adoptó de acuerdo a las necesidades comerciales, es aquí donde debemos hacer hincapié en que solo se pueden rescatar rasgos mercantiles del Derecho Romano. Sin embargo se toma este Derecho como base principal para conocer el origen de las sociedades, ya que tiene mayor vigencia en la historia.

En el Derecho Romano encontramos la universalidad y profundidad, asimismo la razón política, económica y cultural acerca de la creación de la “institución”, que es la sociedad. Sin embargo esto no quiere decir que nuestra intención sea alabar el Derecho Romano, más bien se parte de este punto por razones históricas que nos llevan a analizar esta serie de hechos que trajo consigo la

formación de una sociedad “El Derecho Romano como mencionaba W. Roces en una de sus cátedras, es la conciencia histórica del Derecho”. Si bien lo que él nos trata de decir es que el Derecho Romano es un punto de partida necesario para conocer y entender mejor cómo surge el Derecho Mercantil.

El derecho privado Romano reconoció a la familia como base de ordenamiento, lo cual posteriormente va evolucionando hasta formar consorcios, en esta pequeña sociedad por así decirlo que era “la familia” existía una figura muy importante que era el padre, su poder recaía en la administración y disposición sobre las personas sometidas a él, no obstante contaba con el dominio absoluto del patrimonio. Los hijos en ese entonces no tenían voz o derecho de intervenir en los actos del padre, sino hasta la muerte del mismo, era cuando se patentizaban sus derechos con la herencia del padre, en este suceso ellos adquirían el poder de disposición sobre su parte del patrimonio, pasaban pues a ser herederos y dueños de dicha herencia. Ahora bien, si después de tal suceso el patrimonio quedaba indiviso, se originaba un incremento del poder doméstico en la familia, debido a que cada participante pretendía ejercer la plena disposición sobre un bien patrimonial del caudal familiar. Es aquí donde este estado de indivisión de la familia romana fue adoptado para administrar algunas propiedades, formando de esta manera un consorcio definitivamente artificial. A partir de esto son muchos los autores que consideran al consorcio como punto principal para explicar el origen de una sociedad.

El consorcio se relacionaba con la herencia, era la consecuencia jurídica de la relación de hermandad, pero se reducía solo a los bienes sucesorios si no comprendía los que en el futuro adquirirían por cualquier índole los integrantes del mismo. No existen datos fidedignos para afirmar si esta copropiedad era administrada por alguno de los herederos en especial, pero de hecho debió tener un administrador, posiblemente el hijo mayor; lo que si podemos deducir de las fuentes, es que cada uno de los socios indivisos tenía la responsabilidad del otro, concursus partes fuit. La participación de cada uno de los socios, era la misma independientemente del monto de la herencia original o de lo que fuera acreciendo con aportaciones futuras.

Ya desde la Ley de las XII tablas, siglo V a. C., se preveía la posibilidad de salir de este estado de indivisión ejerciendo la acio familia ersciscundae a través de una de las 5 legis, la indicis postulatio. (KASSER, pág. 88)

La vieja institución de copropiedad apta a un mundo poco desarrollado, de economía cerrada, agrícola por excelencia, debió perder mucho su popularidad cuando un grupo cada vez mayor de ciudadanos romanos buscó otras vías de ganancias; mucho debió influir en su decadencia, también, aquella normal insuficiencia, que se llevó a cabo a principios del siglo II a.C., de atribución y división de los campos a familias numerosas. Pero a pesar de estos motivos, la necesidad de

permanecer en el fundo²⁸ paterno se sintió, hubo también la necesidad de unir varios fundos en uno solo, a fin de recabar del conjunto un mayor redito, y por lo mismo, tanto entre hermanos, como entre extraños, se continuo en la unión de ese consorcio. (BIALOSTOSKI, pág. 196)

De esta forma podemos ver que los asociados por su propia voluntad comienzan a buscar beneficio propio con el fin de incrementar su patrimonio o capital a través de las uniones de dos o más fundos paternos, y cuando esto ocurre, el consorcio se extingue.

En este momento es donde se reconoce que la voluntad probablemente pudiera crear efectos jurídicos “la voluntad solo servía para destruir, y por el principio romano de simetría de formas del contrarius actus, lógico es pensar que posteriormente se le dio el efecto de construir, pero no una “nuda voluntad” si no adherida a formas simultaneas, como por ejemplo la entrega o aportación, es decir la voluntad no es la causa civil que perfecciona el contrato, pero si es la concausa...” (BIALOSTOSKI, pág. 197)

La sociedad como figura contractual ya plasmada e incorporada en el campo del ius civil, tenía las siguientes características: Sinalagmático²⁹ perfecto, de buena fe, Intuitae personae, y oneroso. (BIALOSTOSKI, pág. 199) (LEVY, 1998)

Para que una sociedad se formara debían reunirse dos o más socios que tuvieran el interés de un fin común y lícito, así como la aportación de cada uno de ellos, también se dividían en sociedades lucrativas, y no lucrativas si los socios tenían la finalidad de no perseguir un fin lucrativo.

La sociedad romana en aquel tiempo no tenía carácter de persona jurídica, su eficacia solo era de manera interna, por tanto los terceros solo se relacionaban con aquel socio que celebraba con ellos un negocio y los efectos positivos o negativos de cada negocio repercutían, en primer lugar, en el patrimonio del aquel socio que lo había llevado a cabo, teniendo este a su vez el deber de distribuir ganancia o en su caso, perdidas.

A medida en que la vida económica se hizo difícil y la división de trabajo aumento, las personas comprendieron que había intereses en común entre ellos, por ese motivo deciden unir sus fuerzas para lograr ese bien común, y así de este modo llegaron a formar las denominadas asociaciones.

La sociedad romana estaba entonces constituida con un gerente, o bien, un socio administrador, el cual obraba en nombre propio, sin necesidad de ameritar personalidad o que se le considerara persona moral.

²⁸ Heredad o propiedad rustica.

²⁹ Es un término que procede de la lengua griega y que se vincula a un contrato (un acuerdo sobre un cierto asunto que debe ser respetado por todas las partes que lo suscriben).

En aquella época en que se fundó Roma, 754 a.C., hasta finales de la guerra Púnica, 241 a.C., Roma vivió en cuando al ámbito comercial, quizás no un periodo nulo, más si rudimentario, esto significa que Roma se basaba únicamente en cuando al comercio a lo más elemental o básico, es por esto que los romanos no tenían como objetivo la especulación, ni mucho menos como un medio la compraventa, más bien ellos se inclinaban por el trueque, esto con el simple objeto de satisfacer sus necesidades primarias, estos cambios en trueque se realizaban en las asambleas jurídicas, que por lo regular pasaban hacer centros comerciales o mercados nacionales.

Casi ya a finales del siglo IV a. C, surge el primer tratado comercial en Cartago, y un siglo antes, parece indicar que el medio general de cambio que era el ganado, es sustituido por el cobre, fue entonces que hasta a mediados del siglo III a. C., se introducen el cobre y la plata al mismo tiempo.

De pronto la situación cambia de manera radical, cuando Roma, como amo de Italia, logra extender su dominio a los otros países vecinos, aparece entonces el comercio entre los fenicios y los griegos.

Ahora la economía romana comienza por toda la sociedad romana, desde la especulación agrícola y extendiéndose a la marítima, esto trae consigo un desarrollo increíble de lujo a la sociedad romana, ya que se hace una reforma al sistema monetario, creando diversos tipos de moneda los cuales sirvieron de modelo para toda la península. Es por esto que a Roma se le atribuye la “regalía monetaria” ya que la extiende por todo el occidente, esto le aseguro un poder económico que posteriormente logra extenderlo al oriente cuando por fin logra introducir el sistema bilateral³⁰.

A este paso empieza a desarrollarse el comercio, situación que trae consigo mejorar también la técnica comercial, y con esto se ve en la necesidad de implementar normas jurídicas y hasta la formación de instituciones jurídicas encaminadas a favorecer en un principio y luego impulsar al comercio y los comerciantes.

Como se puede apreciar las sociedades mercantiles tienen rasgos del derecho romano, es por eso que de aquí mismo proviene la sociedad anónima. En aquellos tiempos se les considero persona moral o jurídica a las asociaciones o las reuniones de los romanos, de los cuales se destacaban las reuniones de obras de teatro, establecimientos de gran utilidad pública, así como las beneficencias. Estas permanecían por disposición establecida en una ley, un senado consulto o una institución imperial, cualquiera de estos tras figuras ejercían un poder supremo que permitía establecer o formar una persona moral o jurídica.

³⁰ Es un estándar o sistema monetario basado en el uso de dos metales, tradicionalmente oro y plata, en lugar de uno solo. En el siglo XIX, un sistema bimetálico definía por ley la unidad monetaria de una nación, en términos de cantidades fijas de oro y plata.

La Sociedad Anónima se crea por un propósito, que es el de cumplir el objetivo de sus socios, cuando este se crea, tiene que relacionarse con cada uno de los socios, así como de terceros, es decir, debe actuar como persona, como sujeto a contraer obligaciones y derechos, pero sin embargo esta debe actuar bajo un órgano compuesto de personas que la representen y actúen en nombre de ella.

Es evidente que los socios pueden formar parte de estos órganos sociales, ya que la sociedad anónima requiere de tres direcciones muy importantes para su buen funcionamiento, tenemos a la asamblea general, el administrador y el órgano de vigilancia.

Durante el siglo XII la asamblea de accionistas no le daba mucha importancia a las reuniones, debido a que se reunían de manera esporádica, (p.e. la asamblea de la Compañía Francesa de las Indias Occidentales que se reunió entre 1968 y 1975). (LEVY, 1998, pág. 192) con esto podemos ver que la asamblea general no era tan indispensable pues a sus socios no se les reconocía sus derechos, y en ocasiones se les llegaba a intimidar al grado de no otorgarle sus dividendos.

Esto provocó que el poder supremo, es decir, la asamblea de general, cayera en un consejo reducido de individuos, esto también trajo consigo efectos negativos para la sociedad, debido a que este pequeño grupo de miembros que formaba parte del consejo pasó a ser parte de un poder oligárquico, pretendían imponer dominio y control total sobre los otros socios, “esta peculiaridad de la fragmentación y antagonismo entre dos categorías de socios (los que comandan la sociedad, y el resto, la gran masa de los accionistas) va a tener gran trascendencia, para comprender un aspecto importante de la S.A moderna y contemporánea: la segmentación entre la propiedad y en sentido amplio, y el control”. (RUBIO, 1964, pág. 249)

La administración de una sociedad son un conjunto de actos y operaciones que derivan de la sociedad, afectando de algún modo el patrimonio de la misma para lograr el fin u objetivo, o bien es “el cumplimiento de cualquier tipo de actividad económica y jurídica en relación el patrimonio de la sociedad” (SUAREZ, 1962, pág. 61)

Es por eso que encontramos en nuestro Derecho Positivo Mexicano, y nuestra legislación comercial, rasgos mercantiles que derivan del Derecho Romano, que si bien sabemos las sociedades mercantiles son las que mayor desenvolvimiento podrían tener frente a aquellas sociedades de aquella época en Roma.

En base a la información anterior, se pretende analizar las obligaciones fiscales y legales al pago de honorarios a consejeros, administradores y comisarios mediante el método cualitativo, aplicándolo en todas las disposiciones que competen a estas figuras.

Esto con la intención de propiciar un campo más extenso de información, de manera que contribuya a entender mejor el tratamiento fiscal y legal que se le da a estas figuras en una sociedad, también permitirá aclarar el tratamiento fiscal según el régimen que formen parte de acuerdo a los distintos ingresos ajenos a los “emolumentos” que perciban, de esta manera la investigación ofrecerá una guía de información a los usuarios, que será una herramienta útil y veraz para futuras investigaciones.

El origen del tratamiento fiscal y legal del pago de honorarios a consejeros, administradores y comisarios, se encuentra fundamentado en el artículo 94 fracción III, del capítulo I, Título IV, Personas físicas, “De los ingresos por salarios y en general por la prestación de un servicio personal subordinado” de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, donde señala que se asimilan a ingresos “Los honorarios a miembros de consejos directivos, de vigilancia, consultivos o de cualquier otra índole, así como los honorarios a administradores, comisarios y gerentes generales.”

Hoy en día es común encontrar que la figura de consejero, administrador y comisario en una sociedad, además de adquirir dicho cargo en la sociedad, se encuentre prestando servicios independientes a través de un contrato por prestación de servicios profesionales y por consecuencia el ofrecer otros servicios a la sociedad le genera una serie de obligaciones con el fisco.

Estas personas que obtienen ingresos por honorarios tienen la obligación de pagar el Impuesto Sobre la Renta (ISR) a través del régimen de “asimilable a salarios” o bien pudiera ser que cumplan con sus obligaciones mediante el régimen general que prevé la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR).

Sin embargo al momento de aplicar el tratamiento fiscal y legal que a este corresponde, cada vez es más frecuente encontrarse con sociedades que no efectúan correctamente la retención de impuestos a estos sujetos.

LEYES QUE REGULAN A LAS SOCIEDADES

Cuadro comparativo donde figuran los consejeros, administradores y comisarios, según las disposiciones que lo regulan.

Tipo	Ley que lo regula	Órganos	Formas de pago
Sociedad mercantil	LGSM Código de comercio	Administradores Consejeros Comisarios	utilidades
Asociación civil	Código Civil Federal	Asamblea Gral. Uno o más directores.	Remanente distribuible
Sociedad civil	Código Civil Federal	Asamblea Gral. Uno o más directores.	Remanente distribuible
Sociedad Rural	Ley agraria	Asamblea Gral. Comisario ejidal Consejo de vigilancia.	utilidades
Cooperativas	LGSC	Asamblea Gral. Consejo de Administración Consejo de vigilancia	utilidades

De acuerdo a la información que contienen las disposiciones mencionadas en la tabla anterior, se define que estos tres sujetos figuran en los distintos tipos de sociedades que las leyes reconocen para crear una empresa o persona moral, entonces de acuerdo a esto, el tema del trabajo terminal abarcará estos cuatro tipos de sociedades, y se enfocara en estos.

BIBLIOGRAFÍA

Ley del Impuesto Sobre la Renta

Ley General de Sociedades Mercantiles

Código Civil de la Federación

Ley Federal del Trabajo

Control Y Administración. De Inventarios En Las Pequeñas Empresas Comerciales De Hermosillo, Sonora.

Félix Enríquez Sergio
Ortiz Noriega Ana Elsa
Calles Montijo Fernando

RESUMEN

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo se basó en la búsqueda de información para comprobar que en las pequeñas empresas comerciales de Hermosillo, Sonora se lleva a cabo o no, un adecuado control de los inventarios de materiales, y que éstos se reflejan en sus estados financieros a través de su valuación, y que esta situación impacta favorablemente en la obtención de resultados.

Toda empresa puede utilizar información financiera para la toma de decisiones y si se trata de uno de sus principales recursos físicos como son los inventarios. En las empresas comerciales, este rubro, es uno de los más importantes, ya que representan su principal actividad, y requiere de una adecuada administración, independientemente del tamaño de la organización. Las pequeñas empresas no están exentas de esta responsabilidad al preparar información financiera, por lo que es ineludible una adecuada administración de todos los recursos con que cuenta la institución, sean financieros, humanos o materiales, que le ayudan a obtener los objetivos establecidos, entre los que se pueden considerar, las utilidades, calidad en productos o servicios al cliente, crecimiento o expansión, captación de mercados, etc... Mediante su análisis, se pudo inferir que las empresas, materia de este estudio, llevan un control de sus inventario, utilizan algún método de valuación, y los utilizan en la preparación de información financiera, y que les ayuda en la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.

Palabras Clave: Inventarios, Empresas, Información Financiera

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación denominado “Control y Administración. de Inventarios en las Pequeñas Empresas Comerciales de Hermosillo, Sonora.”, las cuales pueden estar organizadas para su funcionamiento, como personas físicas, personas morales o sociedades, se aborda la problemática de la falta de control de las mercancías, productos o artículos, en las pequeñas empresas comerciales, factor que influye en la preparación de información financiera, la

base para la toma de decisiones y que inciden en el éxito o fracaso de las mismas en el mundo de los negocios.

En estos tiempos de globalización, mercados internacionales, comunicaciones al momento vía red, tiempos donde al cliente se le tiene que ofrecer, surtido, calidad , buen precio, cuando a las empresas se les exige calidad en el servicio, ser competitivos, posicionarse en los diversos mercados con sus productos o servicios, es de gran importancia el adecuado control y administración de sus recursos financieros, humanos y materiales, entre ellos el de los inventarios de mercancías, disponibles para su venta.

En nuestro país y sobre todo en nuestro entorno regional, específicamente en las micros y pequeñas empresas, trátese de negocios comerciales industriales o de servicios, al control de inventarios se les da poca importancia o es nulo el control sobre ellos, implicando una mala atención al cliente, pérdidas en ventas, clientes que se van por no tener los pedidos en tiempo, retraso en obras que los clientes construyen o a su vez una mala atención a los suyos, es decir, provoca un descontrol en toda la cadena productiva donde se encuentre la empresa.

En este trabajo de investigación se pretende demostrar la importancia del problema y el efecto que tiene en la determinación de resultados, incidiendo en la planeación a futuro del funcionamiento del negocio, en la toma de decisiones, que en ocasiones se efectúa sobre bases erróneas que pueden perjudicarla con implicaciones tan graves como la misma desaparición de la empresa, pérdida de competitividad, calidad en el servicio entre otros.

ANTECEDENTES

La Importancia de los Inventarios.

La actual globalización de las economías coloca a las empresas de los países en vías de desarrollo frente a retos importantes y grandes competidores. Los consumidores, que tienen actualmente a su disposición una mayor gama de opciones a escoger, esto significa para las empresas, aspectos tales como, el cumplimiento en las entregas, la calidad de los productos, la eficiencia en el uso de capital de trabajo y la disponibilidad de productos no sean ya, opciones sobre las cuales trabajar, sino más bien una obligación ineludible para lograr sobrevivir. La correcta planeación, administración y control de los inventarios de materias primas, producto terminado, partes y repuestos, tienen un impacto positivo sobre todos los conceptos mencionados anteriormente y son la única respuesta posible de la administración a los retos que enfrentan las empresas productoras, comercializadoras y prestadoras de servicios en la actualidad.

Un problema de inventario existe cuando es necesario guardar bienes físicos o mercancías con el propósito de satisfacer la demanda sobre un tiempo específico y saber cuándo se va ordenar una nueva adquisición de productos. Cada empresa debe almacenar bienes para asegurar un trabajo uniforme y eficiente en sus operaciones. Las decisiones, considerando cuándo hacer pedidos y en

qué cantidad, son típicas de cada problema de inventario. La demanda requerida puede satisfacerse almacenando una vez, según todo el horizonte de tiempo o almacenando separadamente cada unidad de tiempo durante el horizonte. Los dos casos que pueden considerarse son sobre-almacenamiento (con respecto a una unidad de tiempo) o sub-almacenamiento (con respecto al horizonte completo).

Un sobre-almacenamiento requeriría un capital invertido superior por unidad de tiempo, pero menos ocurrencias frecuentes de escasez y de colocación de pedidos. Un sub-almacenamiento por otra parte disminuiría el capital invertido por unidad de tiempo pero aumentaría la frecuencia de los pedidos así como el tiempo de estar sin mercancía. Los dos extremos son costosos. Las decisiones considerando la cantidad ordenada y el tiempo en el cual se ordena pueden, por consiguiente, estar basadas sobre la minimización de una función de costo apropiada la cual equilibra los costos totales resultantes de sobre-almacenamiento y sub-almacenamiento.

La importancia de los inventarios en la toma de decisiones, radica en su adecuado control y valuación de los mismos, ya que éstos forman parte importante en el análisis de la información que se prepara y sobre todo que estos se reflejan en los resultados de la empresa.

MARCO TEORICO.

Los estados financieros reflejan el resultado final de un proceso contable, cuyo objetivo es proporcionar información de las actividades que realiza una entidad económica reflejada en la posición financiera y sus cambios, resultados y sobre la cual se toman decisiones de tipo económico y administrativo sobre la entidad que las refleja, por parte de los usuarios de dicha información que pueden ser: Los inversionistas y propietarios de la empresa, empleados, clientes, acreedores, agencias gubernamentales y público en general. Para el empresario, una decisión importante a tomar dentro de la empresa, es la relacionada con sus inventarios, de allí surge la importancia de su adecuado control y valuación, ya que impacta tanto en la posición financiera como en resultados.

Los inventarios son los elementos materiales necesarios para que una empresa comercial o industrial pueda desarrollar su actividad principal, sea compra- venta o de producción. Los inventarios provocan costos, debido a las inversiones adicionales que se hacen para poseerlos, inversiones que se pudieran destinar a otros rubros

El renglón de inventarios representa uno de los principales recursos con que cuenta una empresa y es fundamental dentro de la información financiera; en las empresas comerciales constituye uno de los rubros de mayor significado en la posición financiera reflejada en el Balance General, y para la obtención de los resultados es necesaria su correcta valuación además, es factor importante en la obtención del costo de las ventas de la empresa en el ciclo normal establecido para el desarrollo

de sus actividades, reflejado también en el Estado de Resultados y para lo cual tiene que existir un adecuado control de los mismos.

La partida de Inventarios está constituida por los bienes de una empresa destinados a la venta o producción, para su posterior venta, así como los materiales o suministros que se consumen en el proceso de producción. (Guajardo: 2004,396).

Para el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, mediante el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, tiene bien definido lo que es inventarios para efectos de información financiera y en la Norma de Información Financiera NIF C-4 menciona “Inventarios son activos no monetarios sobre los cuales la entidad ya tiene los riesgos y beneficios” Así mismo tienen bien definidas las reglas particulares de valuación y presentación.

Los inventarios constituyen para la empresa el concepto principal para satisfacer las necesidades de sus clientes y por lo tanto significan la fuente de utilidades para la empresa por lo que se hace indispensable su adecuada valuación para la obtención del resultado correcto, al enfrentar el costo de ventas con los ingresos que se hayan obtenido.

Costos de los Inventarios y su valuación.

Para entender la importancia que tienen los inventarios dentro de la información que producen las empresas en relación a la información financiera y resultados obtenidos, así como el establecimiento de precios de los productos ofrecidos a los clientes, es necesario hacer la siguiente pregunta ¿Por qué se deben valuar los inventarios?, y para contestarla se establecen las siguientes premisas de valuación de inventarios.

1. La correcta valuación del costo de ventas, el cual se ha de enfrentar a los ingresos del período y aparecerá dentro del estado de resultados, disminuyendo el importe de las ventas netas, para determinar la utilidad bruta.
2. La correcta valuación del inventario final que se presentará dentro del activo circulante en el estado de posición financiera. (Romero: 2014;367)
3. La correcta valuación de los inventarios como una de las principales bases que utilizan algunas empresas para determinar los precios de venta.

Según Idalberto Chiavenato, “*las existencias constituyen un activo circulante necesario para que la empresa pueda producir o en el caso de las empresas comerciales vender con un mínimo de riesgo o preocupación. Representa un medio de inversión de recursos y pueden alcanzar una proporción enorme de los activos totales de la empresa*”. La administración de existencias presenta aspectos financieros que exigen una estrecha relación entre las diversas áreas de la empresa.

Existen distintas disposiciones y reglamentaciones para la correcta valuación y presentación de los inventarios en la información financiera, por ejemplo, Las Normas de Información Financiera C-4, emitida por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera establece que los inventarios se deben valuar, considerando el costo de adquisición o producción en que se incurre,

sumando todos los gastos necesarios para poner en condición de venta el producto que se ofrece al cliente.

Los inventarios existen para muchos propósitos, entre otros para:

- Proveer y mantener un buen servicio a la clientela.
- Para facilitar el flujo de artículos por medio del proceso de fabricación
- Para proporcionar protección contra la incertidumbre en la oferta y la demanda
- Para lograr la utilización razonable del esfuerzo personal y del equipo (Lenders,Fearon y England:2001,191)

Se pueden mencionar distintos costos en que se incurren en los inventarios, como por ejemplo, tratándose de empresas industriales, tenemos el costo de la materia prima, el costo de producción en proceso, el costo de artículo terminado, utilizándose diversos sistemas para su valuación, como son el método de costeo absorbente o directo y el método de costeo variable, que nos sirven para determinar los costos de producción total.

Tendencias Modernas en el Control de Inventarios.

En la actualidad las organizaciones han buscado otorgar servicios y productos a sus clientes de la mejor manera y que sus costos no se vean afectados, incluso que puedan ser reducidos a través de técnicas de producción o ventas y a los cuáles, los inventarios no pueden estar exentos y sobre todo cuando se trata de producir. Todo lo anterior con la intención de que la empresa prospere y proporcione al menos el mismo valor que el de sus competidores. Y es así como las empresas manufactureras han investigado y diseñado técnicas que le han ayudado a reducir sus costos y mejorar la calidad de sus servicios a través de las técnicas de Justo a Tiempo y Kanban.

Justo a Tiempo. Este sistema consiste en que los proveedores de una empresa productora entrega la materia prima justo a tiempo cuando la empresa lo necesita, el cual viéndose objetivamente, en una fábrica cuando abre sus puertas solo tiene máquinas, instalaciones y obreros listos para empezar a producir al recibir la materia prima; al cerrar por la tarde, solo queda la fábrica limpia, saliendo el producto terminado, es decir los inventarios no existen. (Perdomo,2000:261)

Planteamiento del Problema

En las pequeñas empresas comerciales de Hermosillo, Sonora, a pesar de que pueden estar manejando gran variedad de artículos destinadas para su venta, es poca la importancia que le pueden estar dando al control de inventarios y manejo de almacenes para efectos administrativos, repercutiendo en la toma de decisiones, valuación y registros contables, entre otros, y por ende en la determinación de resultados realistas.

Justificación

El entorno actual obliga a las empresas a actuar para subsistir ante la gran competencia que se presenta y solo siendo competitivos podrán permanecer en el mercado, siendo uno de los puntos básicos para lograrlo, el régimen de inventarios, ya que representa la fuente principal de ingresos en las empresas dedicadas al comercio y es un rubro importante en cuanto a montos dentro de la información financiera, en cualquier entidad económica.

OBJETIVO GENERAL

Comprobar que las pequeñas empresas comerciales de Hermosillo, Sonora, no llevan un adecuado control, administración y valuación de sus inventarios a través de la técnica de investigación de encuestas y revisión documental, y que esta tarea incide desfavorablemente, en la preparación de su información financiera, en sus resultados y en la toma de decisiones, con el propósito de impulsar la cultura empresarial en base al uso de la información emanada de sus actividades.

Objetivos Específicos

- a) Analizar la importancia de llevar un control de inventarios de mercancías en las pequeñas empresas comerciales de Hermosillo, Sonora.
- b) Conocer si los empresarios de la ciudad de Hermosillo, Sonora, aplican alguna de las técnicas administrativas en relación al control de inventarios que le ayuden a solucionar problemas relacionados con el manejo de materiales y les facilite la toma de decisiones al respecto.
- c) Conocer cuál es su sistema de registro y método de valuación de inventarios en las pequeñas empresas.

Método, Técnica e Instrumento de medición

En la realización del trabajo de campo efectuado en la presente investigación, se utilizó el método de encuesta, aplicando la técnica de muestra estadística siendo el cuestionario el instrumento de medición, ya que este permite estandarizar la tarea de recopilar los datos de la población objeto de estudio en este caso, las pequeñas empresas de la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Universo y Muestra Poblacional

La población objeto de estudio se tomó del Padrón registrado de las pequeñas empresas comerciales de Hermosillo, Sonora, Cámara Nacional de Comercio (CANACO). La investigación incluye solo a las pequeñas empresas comerciales, considerando que en el sector comercial las microempresas, generalmente son de tipo familiar que no están organizadas formalmente, y que las medianas empresas se presume que ya cuentan con una estructura más formal y cuentan con

esquemas organizacionales debidamente establecidos. Además las pequeñas empresas se puede pensar que son más susceptibles de crecimiento, si se cuenta con administraciones adecuadas.

Recopilación y Análisis de Datos.

Para recabar la información que de soporte el trabajo de investigación que se presenta, se diseñó un cuestionario que responde a los objetivos que se plantean en el mismo, aplicado de acuerdo a la tabla de números aleatorios establecida. En este trabajo de investigación, que está relacionado con la importancia de la administración y control de inventarios en las pequeñas empresas comerciales, se aplicó una encuesta a 98 empresas seleccionadas del padrón de empresas de la Cámara Nacional de Comercio.

La encuesta se basó en un cuestionario que se diseñó de acuerdo a la información requerida como fue tamaño de la empresa, el control físico de los inventarios, el control contable de los mismos, así como la determinación de resultados, donde forma parte importante el uso de los inventarios y por último la toma de decisiones, relacionados con la información financiera que se prepara.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación, que está relacionado con la importancia de la administración y control de inventarios en las pequeñas empresas comerciales se aplicó una encuesta entre 53 empresas seleccionadas del padrón de empresas registradas en la CANACO, en base a números aleatorios y cuyos resultados se presentan a continuación.

La encuesta se basó en un cuestionario que se diseñó de acuerdo a la información requerida como fue tamaño de la empresa, el control físico de los inventarios, el control contable de los mismos, así como la determinación de resultados, donde forma parte importante el uso de los inventarios y por último la toma de decisiones, relacionados con la información financiera que se prepara.

Cuadro No. Los resultados globales obtenidos en la aplicación de la encuesta fueron los siguientes

Control responsable de inventarios por persona preparada	Si cuenta con personal adecuado No cuenta con personal adecuado	85% 15%
Control sistemático de Inventarios	Muy frecuentemente Frecuentemente Regularmente Algunas Veces Nunca	66% 22% 2% 2% 8%
Control físico de los inventarios	Mensualmente Trimestralmente Semestralmente Anualmente Otros períodos	55% 2% 8% 8% 17%

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Control físico de entradas y salidas	nunca Si No	10% 85% 15%
Control de existencias en base a mínimos y máximos	Si No	81% 19%
Asignación del personal responsable de inventarios en base a su experiencia	Frecuentemente Regularmente Algunas Veces Nunca	76% 11% 4% 9%
Control de materiales, dañados, obsoletos y por mermas	Frecuentemente Regularmente A veces nunca	66% 8% 9% 17%
CONTROL CONTABLE DE LOS INVENTARIOS Y COSTOS		
Utilización de software para control de inventarios	Si No	93% 7%
Utilización de métodos de valuación de inventarios	Costo Promedio UEPS PEPS Costos Identificados Ninguno de los anteriores	70% 7.5% 7.5% 15%
Conocimiento sobre los gastos que incurren en el costo de los inventarios	Si No	89% 11%
Revisión profesional de la valuación de inventarios	Muy frecuentemente Frecuentemente A veces nunca	74% 11% 13% 2%
Análisis de inventarios para detectar partidas de lento movimiento	Muy frecuentemente Frecuentemente A veces nunca	53% 21% 21% 5%
Contabilización de los resultados del análisis anterior	Frecuentemente Regularmente A veces Nunca Otros	76% 7% 4% 11% 2%
DETERMINACIÓN DE RESULTADOS		
Relación del costo con las ventas	20 al 40% 40 al 60% 60 al 80% Más del 80% No sabe Otros	30% 47% 8% 2% 11% 2%
Control contable de las operaciones que realiza la empresa	Si No	98% 2%

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

De manera general y de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos que se plantearon en esta investigación, y a partir de los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

En relación al objetivo fijado, de analizar la importancia de llevar un control de inventarios de mercancías en las pequeñas empresas comerciales de Hermosillo, Sonora., en la mayoría de las empresas manifestaron contar con un adecuado control de sus productos, ya que cuentan con el personal adecuado y capacitado en el manejo de materiales. Así mismo manifiestan capacitar a sus empleados en aquellos casos en los cuáles no cuenten con los conocimientos suficientes en el manejo de inventarios, cuentan con un sistema que les ayude en el manejo de mercancías, así como la mayoría de las empresas encuestadas, llevan control de sus existencias a través del levantamiento físico de sus inventarios de manera periódica de cuando menos una vez en el año, manifestando muchas de ellas que lo hacen de manera mensual, y cuentan con un control de entradas y salidas de sus existencias que les permite controlar tanto a su personal, como garantía de que sus productos están debidamente resguardados. Controlan el mal uso que se les puedan dar a las mercancías reconocidas como obsoletas, mermas o dañadas, utilizan el concepto de mínimos y máximos en el control de sus existencias que les ayuda desde el punto de vista financiero, en no contar con inversiones innecesarias en el renglón de inventarios. Se puede decir entonces, que los empresarios del ramo comercial de Hermosillo, Sonora, le dan la debida importancia al manejo de materiales que utilizan. Los empresarios de la localidad si aplican algunas de las técnicas que le permitan controlar sus inventarios como es el caso de la utilización del concepto de máximos y mínimos al manifestar el 81% de ellos que llevan este método, así mismo controlan físicamente sus entradas y salidas al manifestar el 85% de los entrevistados que efectivamente lo hacen y utilizan la tecnología actual a través de software que le faciliten la administración de los inventarios, ya que el 93% de las empresas utilizan alguno de ellos. Los empresarios de Hermosillo, Sonora utilizan la información financiera que genera su empresa para la toma de decisiones en relación al manejo de inventarios con la adquisición de materiales y existencia de inventarios.

Lo anteriormente manifestado puede otorgarle a las empresas puntos de partida para su planeación estratégica y otorgarles ventajas competitivas que les permita crecer y hacer frente a la gran competencia que se tiene, derivada de los diferentes tratados comerciales y globalización de la economía,

El 70% de los encuestados informan que utilizan el Método de costos promedios en la valuación de inventarios, lo cual permite saber cuál es la tendencia que las empresas locales utilizan para el control contable de sus existencias. Pero es interesante hacer notar que existe un 15% de empresas que utilizan algún método que no sea de los tradicionales, ya sea porque utilizan alguno novedoso o diseñado exclusivamente para sus operaciones.

"Las pequeñas empresas comerciales en Hermosillo, Sonora, si llevan un sistema de control de inventarios, que les permita determinar con veracidad sus resultados financieros, para la toma de decisiones relacionadas con la existencia de mercancías"

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- CINIF, (2016), Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. México
- Chiavenato Idalberto. (1993), *Iniciación a la Administración de la Producción*, México, Mc Graw Hill.
- Guajardo Cantú Gerardo (2004) *Contabilidad Financiera* 4ta, Edición Ed.Mc Graw Hill, México
- Leenders Michiel, Fearon Harold E., England Wilibur B. (2001) *Administración de Compras y Materiales*, México, Editorial CECSA, Cía Editorial Latinoamericana.
- Perdomo Moreno, Abraham (2000) *Administración Financiera de Inventarios, Tradicional y Justo a Tiempo*, Ed. Thompson México
- Romero López, Álvaro Javier (2014), *Principios de Contabilidad*, 4ta. Edición, Ed. Mc Graw Hill, México

Derechos Político Electorales de Ministros de Culto en México.

Sánchez Sánchez Alejandro
Leal Obregón Luis Guillermo

RESUMEN

Los derechos político electorales de los ministros de culto en México, se encuentran incrustados históricamente en el entramado social del País, sin embargo, en la actualidad esos derechos se encuentra limitados contraviniendo la regulación internacional, por lo que se considera necesario profundizar en la investigación, para determinar la ventaja social de la apertura de estos derechos, ante la aparente deficiencia del Estado, para conseguir el bien común.

Palabras clave: Derechos políticos, ministros de culto, México.

INTRODUCCIÓN

El análisis de los derechos político electorales de los ministros de culto en México, parte del convenio de Viena relativo a los derechos humanos, así mismo del Pacto de San José, en donde el Estado mexicano se compromete internacionalmente a defender y converger los derechos humanos en su normatividad interna, así mismo, que los tratados internacionales que celebrase en cuestión de derechos humanos, y estos, fueran contrarios a su ordenamiento interno, los Estados Unidos Mexicanos se comprometía de manera voluntaria, a modificar esos ordenamientos internos para estar en concordancia con los pactos internacionales.

Aun así, el estado mexicano se otorga o queda con facultades para ejercer restricciones a esos derechos fundamentales en su normatividad interna, lo que le dio la posibilidad de limitar y restringir la participación de ministros de cultos en todo acto público, político y electoral en nuestro país.

En la ley suprema o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), se consagran los derechos políticos de todos los ciudadanos mexicanos en su artículo 35, sin embargo, el artículo 130 del mismo ordenamiento establece las bases para la actuación de los ministros de culto miembros de las asociaciones religiosas.

La problemática planteada es la aparente contradicción de las leyes secundarias y la CPEUM, que vulneran los derechos políticos de los ministros de culto en México, el objetivo es determinar la constitucionalidad o no de esos ordenamientos, en busca de una igualdad de oportunidades para todos los individuos que se interesen en participar en los asuntos públicos de su País, partiendo de los antecedentes, para analizar el presente y proponer soluciones a la problemática planteada. Estando conscientes de que es un tópico al cual hay que aportar y profundizar en su análisis, por lo que se invita a la indagación, análisis y aportación en la investigación.

MARCO TEÓRICO

El estado mexicano tiene facultades soberanas, para ejercer restricciones a esos derechos fundamentales en su normatividad interna, lo que le da la posibilidad de limitar y restringir la participación de ministros de cultos en todo acto público, político y electoral en el país. Como puede apreciarse en el artículo 130 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM):

El principio histórico de la separación del Estado y las iglesias orienta las normas contenidas en el presente artículo. Las iglesias y demás agrupaciones religiosas se sujetarán a la ley.

Corresponde exclusivamente al Congreso de la Unión legislar en materia de culto público y de iglesias y agrupaciones religiosas. La ley reglamentaria respectiva, que será de orden público, desarrollará y concretará las disposiciones siguientes:

- a) Las iglesias y las agrupaciones religiosas tendrán personalidad jurídica como asociaciones religiosas una vez que obtengan su correspondiente registro. La ley regulará dichas asociaciones y determinará las condiciones y requisitos para el registro constitutivo de las mismas.
- b) Las autoridades no intervendrán en la vida interna de las asociaciones religiosas;
- c) Los mexicanos podrán ejercer el ministerio de cualquier culto. Los mexicanos así como los extranjeros deberán, para ello, satisfacer los requisitos que señale la ley;
- d) En los términos de la ley reglamentaria, los ministros de cultos no podrán desempeñar cargos públicos. Como ciudadanos tendrán derecho a votar, pero no a ser votados. Quienes hubieren dejado de ser ministros de cultos con la anticipación y en la forma que establezca la ley, podrán ser votados.
- e) Los ministros no podrán asociarse con fines políticos ni realizar proselitismo a favor o en contra de candidato, partido o asociación política alguna. Tampoco podrán en reunión pública, en actos

del culto o de propaganda religiosa, ni en publicaciones de carácter religioso, oponerse a las leyes del país o a sus instituciones, ni agraviar, de cualquier forma, los símbolos patrios.

Queda estrictamente prohibida la formación de toda clase de agrupaciones políticas cuyo título tenga alguna palabra o indicación cualquiera que la relacione con alguna confesión religiosa. No podrán celebrarse en los templos reuniones de carácter político. La simple promesa de decir verdad y de cumplir las obligaciones que se contraen, sujeta al que la hace, en caso de que faltare a ella, a las penas que con tal motivo establece la ley.³¹

Así pues, en esta primera mirada a nuestra constitución política, el primer fundamento a la restricción interpuesta a ministros de culto es una del marco histórico de nuestro país, en lo referente a la separación del Estado y la Iglesia y como ya vimos a la “neutralidad religiosa”.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la investigación se debe estudiar, y analizar los motivos históricos de separación, considerando que dicha restricción está fuertemente ligada al principio de laicidad del Estado Mexicano.

Las normas jurídicas creadas por el legislador, se hicieron con la finalidad de ser aplicadas en un determinado tiempo, y es claro que el clima político de la época influyó notablemente en la creación de las normas que aplican actualmente, un clima contaminado por falacias³², las cuales sirvieron de base para castigar a la iglesia católica romana y privarla de propiedades y recursos que le era urgente manejar al Gobierno Mexicano.

¿Cuál fue el motivo de la prohibición expresa para ejercer puestos de elección popular y cargos públicos?

A primera vista pareciera que liberaron el trono de la Nación que había estado siendo usurpado por el clero, el cual tenía control sobre diversos aspectos sociales, como el registro de los nacimientos, matrimonio, propiedad de grandes extensiones de tierras agrícolas y ganaderas, pero existía también otro ingrediente muy poderoso, el de la proximidad del clérigo con el pueblo.

³¹ Artículo 130 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Texto vigente. 2014

³² Una Falacia es un sofismo, una refutación aparente que se utiliza para defender algo falso, exponiendo premisas falsas como verdaderas. Se trata de un razonamiento que aparece ser lógico, pero cuyo resultado es independiente de la veracidad de las premisas.

De esta forma se realiza una investigación con un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo, correlacional y explicativo, al vincular o relacionar las variables de estudios como lo son los derechos políticos en México, los derechos de ministros de culto, la regulación jurídica internacional de la que el Estado mexicano forma parte, la CPEUM, y las leyes secundarias que determinan la regulación de la temática.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

I.- No existe argumento sólido suficiente de justificación a la actual forma en la cual la restricción al voto pasivo por ministros de culto está establecida.

La restricción actual establece que para que un ministro de culto pueda acceder a ejercer el derecho de voto pasivo, deberá separarse formal, material y definitivamente del cargo al menos 5 años antes del día de la elección o de la toma de posesión de cargo público. Como hemos visto no existe ningún razonamiento lógico para la temporalidad impuesta por el legislador, es en demasía superior a cualquier otra impuesta a servidores públicos y candidatos a puestos de elección popular, en donde la máxima temporalidad es de 1 año; por lo que podríamos disponer que la misma es incoherente y solo cumple con fines de coacción para buscar impedir que ministros de culto soliciten acceder a ejercer sus derechos fundamentales.

II.- La separación a que se alude como requisito para acceder a puestos de elección popular o cargos públicos está establecida para el efecto de que una persona no tenga la titularidad de dos puestos de elección popular o cargos públicos de manera simultánea.

Como se menciona en el título, para todos los cargos públicos o puestos de elección popular, se requiere que aquel que se encuentre ejerciendo un nombramiento como funcionario público, se separe de sus actividades con anterioridad a poder contender por esos puestos; el objetivo es primero que nada, el que una sola persona no sea titular de dos nombramientos de manera simultánea, así como el que por razón de su voluntad de participar en contender o ejercer otro cargo público, deje desatendidas las obligaciones que en nombre de la sociedad tiene a su cargo.

III.- La modificación de las restricciones de participación del voto pasivo de ministros de culto no transgrede el principio de laicidad del Estado mexicano.

En este sentido el que el ciudadano mexicano ministro de culto no se separe definitivamente, no afecta el principio del Estado Laico, debido a que la licencia temporal, sumada a las demás normas en materia electoral, imposibilitarían los efectos que se pretenden evitar que son: 1.- El que el ministro de culto con licencia realice actos públicos de corte religioso durante las campañas electorales. 2.- El que el ministro de culto con licencia realice actos públicos de corte religioso

mientras se encuentre con la embestidura del cargo público o puesto de elección popular que ejerza.

La separación formal temporal de las actividades de ministro de culto o licencia laboral, es un requisito suficiente para garantizar la no titularidad de dos puestos públicos de manera simultánea.

En base a lo antes mencionado, y tomando en cuenta las diversas normativas electorales que seguirán con vigencia, así como los objetivos perseguidos en la separación de un cargo público para contender por otro, podemos afirmar, sin adentrarnos en el profundo debate de si el ministro de culto es un cargo público o no, en el extremo de los casos, en que consideráramos en nuestro sistema jurídico laico, donde impera la separación de la Iglesia con el Estado sería una manifestación escandalosa el que se le de dicho reconocimiento a una actividad que está separada de las actividades del Estado.

En que al ser la separación formal, material y temporal, no se vulneran los derechos fundamentales de libertad de creencias y selección de profesión u oficio, ya que se tiene la posibilidad de continuar en privado con su profesión de fe, así como en reincorporarse a sus actividades laborales una vez terminado el tiempo de gestión pública. Así, una actividad no interfiere con la otra.

Los objetivos de la separación “histórica” Iglesia-Estado no se transgreden al modificar las restricciones de participación del voto pasivo de ministros de culto.

El objetivo principal es el de separar los intereses colectivos, de corte social y político del Estado, con los intereses morales y religiosos de la Iglesia, no el de castigar o restringir la participación de miembros de estas instituciones en su participación con el estado, si bien es cierto dichos miembros podrán detener similitudes en sus convicciones con la institución a la que pertenecen, estas convicciones no corresponden solamente a una alineación institucional con la iglesia católica, sino que son en ocasiones valores universales que ya han sido reconocidos y están protegidos por nuestra normatividad interna así como en los tratados internacionales de derechos humanos de los que México es parte.

Por tanto, la supuesta condicionante, de que al buscar sus intereses, realmente estarían buscando los intereses de la iglesia, no puede ser replicado como un argumento inviolable, ya que en cualquier caso, sin importar de la institución a la que hayan pertenecido, el cargo desempeñado, o las relaciones que se tengas con otros entes económicos o de poder, el ejercicio de las funciones o cargo público a desempeñar ha de ser realizado bajo la representación de aquellos quienes le escogieron para cierto puesto de elección popular, o en representación de los intereses de todos

los mexicanos cuando se trate de su experticia en un área determinada que conlleve a su nombramiento para un cargo público.

No se afecta la participación igualitaria a ser candidato a elección cuando contiene un ministro de culto.

En ciertos círculos se ha mencionado el que la cercanía histórica y cultural del ministro de culto con la población, le otorga una ventaja injusta sobre los demás contendientes, esto sería exclusivamente en los casos de puestos de elección popular, ya que los cargos públicos no son seleccionados de manera democrática. Eh señalado, que si dicha cercanía con la población es una ventaja injusta debido a que nubla la percepción que se tiene de dicho ciudadano debido a las actividades que realiza, este fundamento sería un tanto peligroso al poderse y deberse aplicar igualmente a cualquier ciudadano que contara con exposición pública, ya sea por razón de tu trabajo o del cargo que ejercen, dentro de estos estarían por ejemplo: actores, músicos, pintores, deportistas, hijos o parientes de personas reconocidas o famosas, por tanto la ventaja a la cual se presumía se estaba sometiendo no está ahí, ya que la opinión que se tiene sobre sus actividades puede jugar en favor o en contra de la percepción general que se tenga de este ciudadano.

Se viola el derecho fundamental de elección de profesión u oficio al exigir la separación formal, material y definitiva del cargo.

Ha sido constantemente mencionado que la separación definitiva de la profesión de ministro de culto, ocasiona un daño de imposible reparación por la imposibilidad de recuperar el estado en que se encontraban las cosas antes del momento de la separación definitiva, dejando en un estado de vulnerabilidad y desprotección al ciudadano mexicano quien ya no podrá desempeñar las actividades de las cuales depende económica y emocionalmente para su desarrollo humano integral.

El periodo de 5 años que se establece debe haberse cumplido antes de la elección o de tomar posesión del cargo público es inverosímil y dejaría en un estado de grave vulnerabilidad al ciudadano mexicano.

Recordemos que la reparación de cargo público como requisito para estar en posibilidad de ocupar otro tiene una funcionalidad práctica de hecho y derecho, con el objetivo de que no se deposite la doble titularidad de estas funciones en una persona, que no se utilice la posición social y política que le reviste como propaganda para sí mismo, así como que las funciones que está obligado a llevar a cabo no se vean descuidadas en detrimento del beneficio de la colectividad por las actividades que a título personal realice para atraer apoyo para su causa, el ocupar un cargo público o puesto de elección popular.

Para dichos efectos mencionados, no existe justificación bastante para establecer una temporalidad siquiera cercana a los 5 años establecidos por la ley de asociaciones religiosas y culto público. Si no que más bien, como se ha señalado anteriormente se traduce en una coacción por parte del estado para diseminar las intenciones públicas de ciudadanos mexicanos que ejerzan como ministros de culto en asociaciones religiosas reconocidas y establecidas por las leyes mexicanas.

Dado a que el ciudadano que pese a los elementos en su contra, decidiere dar el paso de la separación de su profesión u oficio, entendida en esta investigación como trabajo, le dejaría en un estado grave de vulnerabilidad económica y personal, al no contar con los medios necesarios para cumplir con sus necesidades básicas, así como quedar imposibilitado para retornar a realizar sus actividades al momento de terminar el periodo del cargo al cual haya sido asignado o electo.

No existe falta de representatividad popular por que el titular del cargo público o puesto de elección popular fuere ministro de culto.

Una de las ideas continuamente repetidas, es que aquellos ciudadanos mexicanos que formen o hayan formado parte de asociaciones religiosas, tienen una agenda personal y colectiva dentro de su propia organización, por tanto, esto les impediría sin remedio alguno, el representar a las personas que les eligieren porque sus valoraciones morales y visión religiosa estarían en constante conflicto, lo que sería un obstáculo para el desarrollo de los derechos de grupos vulnerables que han estado histórica y culturalmente en enfrentamiento con la iglesia, como pueden ser; El matrimonio igualitario, la eutanasia, el aborto, por mencionar algunos. Cuestiones que son de marcada opinión por parte de las asociaciones religiosas, a lo que el representante sería un obstáculo al crecimiento y jurídico, social y cultural por falta de una visión “moderna” de los fenómenos sociales que se dan en nuestro país y en el ámbito internacional.

En primera cuenta, sin importar la denominación que esperemos otorgarle, todas los ciudadanos tenemos un cumulo básico de valores o consideraciones morales, culturales y sociales que forman nuestro carácter y la manera en la cual enfrentamos nuestras vidas, mismas que no responden de manera ultima a nuestra alineación en determinada creencia, si no en valores universales que pueden verse influidos por estos, pero no necesariamente provienen de ahí.

El fenómeno de la falta de representatividad por parte de los funcionarios públicos a los deseos de quienes los han elegido ocurre sin tener que incluir en la formula determinada creencia religiosa o adscripción a una asociación, sino que es un problema generalizado que no se detiene por el hecho de tener o “decir tener” una neutralidad en aspectos religiosos. Siempre será obligación de estos representantes el rendir cuentas a quienes les apoyaron y de estos, el de demandar el cumplimiento de los acuerdos y deseos que fueron expresados llevar en representación.

La separación “histórica” Iglesia-Estado es necesaria en cuanto a instituciones se trate, mas no al tratarse de ciudadanos que participen en estas.

La necesidad parte de que dentro de un Estado no podemos tener dos autoridades de mismo tipo, en donde colisionen sus decisiones y las de uno sean cuestionadas por el otro, en la facultad soberana del Estado no se puede permitir la intrusión de asociaciones religiosas ajenas a las establecidas constitucionalmente por la voluntad soberana de todos los mexicanos.

Sin embargo, el alcance de las asociaciones religiosas en sus miembros, debe entenderse como dos cuerdas separadas, en donde por un lado tenemos a una institución culturalmente arraigada con antecedentes importantes de ejercicio de poder absoluto y en paralelo con el de los Estados, sin importar la clase de gobierno que dichos Estados hubieren establecido, sin embargo es una postura equivocada el discriminar, otorgando un trato injusto y desigual a ciudadanos mexicanos simplemente porque han elegido ejercer como ministros de culto en estas asociaciones religiosas, activando sus derechos fundamentales de libertad religiosa y de selección de profesión u oficio, coaccionando su participación política y social.

RECOMENDACIONES

En lo que corresponde a las restricciones de derechos fundamentales:

Elección de profesión y oficio. El artículo 14 de la ley de asociaciones religiosas y culto público transgrede este derecho al obligar para el ejercicio de los mismos a la separación formal material y definitiva de su ministerio. Por lo cual es necesario el plantearse el eliminar esta última indicación, la de definitividad, debido a que el espíritu de la restricción viene a ser el de prohibir en el ejercicio de un cargo público o de elección popular, una doble función, donde el estado laico del derecho solo se vería lastimado si en el ejercicio de su cargo, o el tiempo en el que desempeñe cargo público, hiciese públicamente manifestaciones de índole religioso revestido por la titularidad de un cargo Público o político, siendo esta una obligación que todos los ciudadanos mexicanos que desempeñen dichos cargos deben respetar.

Reformar la definitividad produciría el que una vez que terminase el periodo de desempeño de estas labores públicas el ciudadano pudiese volver a desempeñar su actividad productiva determinante que es la de ministro de culto. Así mismo, cortar de tajo la coacción normativa que prevalece sobre aquellos que deben dejarlo todo, con el fin de ejercer los derechos fundamentales que todos los ciudadanos mexicanos disfrutamos libremente.

Propuesta.

Por tanto, se recomienda que el texto de Artículo 14 de la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público sea reformado para quedar como sigue:

ARTÍCULO 14.- Los ciudadanos mexicanos que ejerzan el ministerio de cualquier culto, tienen derecho al voto en los términos de la legislación electoral aplicable. Podrán ser votados para puestos de elección popular, y podrán desempeñar cargos públicos superiores, siempre que se separen material, temporal y formalmente de su ministerio cuando menos un año, antes del día de la elección de que se trate o de la aceptación del cargo respectivo.

Justificación de contenido de reforma:

1.-Podrán: Considero que es importante iniciar con una afirmación, en lugar de la redacción actual que establece una negativa en principio.

2.-y: Es una respuesta simple, la redacción actual dice “ni” e “y” es el contrario perfecto a esta contraposición.

3.-siempre: Es un vocablo más excluyente y menos inquisitivo, al fin de cuentas hablamos de un derecho fundamental, no de un obsequio o concesión.

4.-material, temporal y formalmente: se ha eliminado de tanto la definitividad, para brindar la posibilidad de la reincorporación a la profesión sin vulnerar la libertad religiosa del ciudadano, conservando el cumplimiento de las formalidades establecidas para la “licencia”, así como el cese de las actividades de culto público, una prohibición también temporal, por el periodo en que se encuentre ejerciendo un cargo público o en campaña.

5.- un año: ¿Cómo determinar la temporalidad dentro de tantas especificaciones? ¿Cómo se establece un periodo justo o necesario de separación? Como vimos en el transcurso de este trabajo de investigación, la temporalidad no cumplía con ningún objetivo determinante, por lo que se decidió buscar un equilibrio entre la media establecida en la separación para poder aspirar a puestos de elección popular o cargos públicos para ciudadanos que no sean ministros de culto, así como el intento de que la adopción de esta nueva visión de los derechos políticos electorales de ciudadanos mexicanos ministros de culto pudiera asentarse y ejercerse en total libertad.

A manera de reflexión.

Después de realizar este trabajo terminal de investigación, me resta simplemente repetir una verdad indudable, en el marco de los derechos humanos, Las instituciones internacionales, el Estado y los ciudadanos estamos obligados a comprometernos al estudio, desarrollo y protección de los derechos fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad.

Ningún Estado Constitucional de Derecho que se autodenomine como protector de derechos humanos, puede permitirse tener en su normatividad interna, vestigio alguno de discriminación.

FUENTES CONSULTADAS

Ferrajoli, Luigi, Derechos y Garantías, La Ley del más débil, Madrid, Trotta, 2001, p. 37

Pacheco E. Alberto. Temas de Derecho Eclesiástico Mexicano. Segunda Edición. Ediciones Centenario, México, 1994, p 58.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Convención Americana sobre los Derechos Humanos

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público

El Control De Los Costos En Las Pequeñas, Y Medianas
Empresas Industriales, Como Factor De Subsistencia, En La
Ciudad De Hermosillo, Sonora.

Felix Enriquez Sergio
Ortiz Noriega Ana Elsa
Calles Montijo Fernando

RESUMEN

El trabajo es de tipo descriptivo y se basó en la búsqueda de información con el fin de demostrar que en las micros, pequeñas y medianas industrias de Hermosillo, Sonora se tiene o no establecido un sistema de costos que le permita, valuar y controlar sus costos de producción, impactando favorablemente en la calidad del servicio al cliente a través de los precios de venta, determinación de resultados y en la toma de decisiones.

En los tiempos actuales no se puede entender que existan organizaciones empresariales que no cuenten con sistemas de información que les permitan tener datos que les ayuden a tomar decisiones y a resolver problemas cotidianos, que de no hacerlo se les pueden acumular generando otros de mayor envergadura que les hagan tropezar en el logro de sus metas.

Los costos son una herramienta importante que si no se controlan a través de un verdadero sistema que permita su análisis y que este coadyuve a la toma de las mejores decisiones, pueden ser un motivo de la desaparición de la organización.

El trabajo de investigación se basó en una revisión documental y en el desarrollo del mismo se utilizó la técnica de encuestas aplicadas a la muestra seleccionada entre el sector motivo de estudio, para lo cual se elaboró un cuestionario que ayudó a la obtención de información necesaria y suficiente y mediante su análisis se pudo llegar a la conclusión que las empresas objeto de este estudio, tienen establecido un sistema que les permite registrar y valuar sus costos de producción, fijar precios de venta, otorgar calidad en sus servicios y facilidad en la preparación de información financiera, que coadyuva en la mejor toma de decisiones, tanto a corto como a mediano plazo.

PALABRAS CLAVE: Costos, Sistemas de Costeo, Información Financiera, Toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

El trabajo está enfocado a la investigación en la micro, pequeña y mediana empresa industrial en relación al control y determinación del costo de producción de sus artículos, ya que se pretende demostrar que en muchas de ellas no existe un control adecuado de ellos, actividad que les puede ser útil, como herramienta estratégica para ser más competitivos en las condiciones del mercado actual, donde las grandes empresas que vienen del exterior ya sea del estado o del país, los están

dejando fuera de competencia por no tener esa capacidad del uso de la información financiera para la toma de decisiones y que puede incidir en la desaparición de este tipo de empresas.

En los tiempos actuales conocida como la era del conocimiento, donde la investigación es importante, la innovación debe ser parte de cualquier actividad, no se entiende que una empresa no tenga información sobre todo lo más elemental como es la financiera, para el desarrollo de sus operaciones y que los lleve a ser más competitivos, posicionarse en el mercado con nuevos productos o servicios o ampliar los ya existentes, por lo que en las empresas industriales es de vital importancia el control de sus costos de producción, como cualquier otra área o concepto de la empresa. Es costumbre de los empresarios, y sobre todo a nivel regional, y en las micros y pequeñas empresas, no darle la debida importancia al uso de la información financiera y por ende al control de los costos, lo cual provoca problemas financieros y de competencia, al fijar precios de venta sin un sustento firme, que hagan que las organizaciones desaparezcan.

En el presente trabajo se pretende demostrar la importancia del problema y el efecto que se tiene en la determinación de resultados derivados de una mala política en la fijación de precios de venta que inciden en la toma de decisiones y en la planeación del futuro.

ANTECEDENTES

Actualmente en el mundo de los negocios la competencia es un factor de supervivencia, para lograr esta, los empresarios deben poner en práctica todas las herramientas necesarias, incluyendo las tecnológicas, técnicas contables, intelectuales, mercadotecnia, fiscales, habilidades administrativas y financieras entre otras.

El apoyo bibliográfico para la elaboración del presente trabajo se basa en libros, revistas, tesis y sitios de Internet, de entre uno de los cuales se extrae los siguientes: *"Tanto en la vida diaria como en los negocios se toman una gran variedad de decisiones. Muchas de estas decisiones se basan en experiencias, información económica o algún otro tipo de información. Estas decisiones consisten en elegir la opción más conveniente entre dos o más. Mientras mejor sea la información utilizada para tomar la decisión, mayor será la probabilidad de éxito"* (Torres S, 2002)

Por lo anteriormente citado, se considera que las empresas para una mejor toma de decisiones, deben implementar un buen sistema de contabilidad, con información suficiente, que le permita al administrador tomar las mejores decisiones, y si una empresa industrial no cuenta con este tipo de control que incluya un sistema de costos, lo más probable es que las decisiones no sean las más adecuadas. *"Los contadores juegan un papel clave en las funciones de la cadena de valor. La más obvia es la etapa de producción, en la que miden los costos de producción y ayudan a detectar los efectos de los programas de mejora continua, facilitan la planeación y el control de los costos por medio del empleo de presupuestos y reportes de desempeño. Sin embargo la contabilidad, la contabilidad también llega a tener una gran influencia en las dos funciones de producción y cadena de valor"* (Hongren, Sundem y Stratton 2006) El proceso administrativo así lo contempla y en

cualquier empresa formalmente administrada, la planeación es un factor muy importante en el logro de objetivos, por lo que cuando la empresa cuenta con un efectivo sistema contable, éste debe incluir la elaboración de presupuestos, no solo como un requisito más, sino como parte fundamental en la determinación del costo del producto, ya que de ello depende la aceptación de los consumidores en cuanto a valor del producto, porque : "la mayoría de las organizaciones de negocios usa los presupuestos para atraer la atención sobre las operaciones y las finanzas de la empresa, no solo para limitar el gasto. Los presupuestos resaltan problemas potenciales y ventajas oportunamente, permitiendo a la administración tomar las medidas necesarias para evitar esos problemas ó usar las ventajas de manera juiciosa. Así, un presupuesto es una herramienta que ayuda a los administradores tanto en sus funciones de planeación como de control". (Hongren, Sunderm,Straton,2001)

El presupuesto es parte fundamental en los costos de producción, que pueden servir como base en la determinación del precio y toda vez que la empresa delimita sus costos de sus gastos, ya que frecuentemente se cometen errores al utilizar la palabra gasto como sinónimo de costo, pudiendo distorsionar a este último y distorsionado la información para efectos de toma de decisiones, por lo que es importante entonces, su diferenciación.

En la toma de decisiones, la información financiera que se prepara en las organizaciones es esencial; en las empresas comerciales, el costo de venta es fundamental para determinación de resultados; en las empresas industriales, el control de los costos de producción, es de vital importancia en la toma de decisiones y una de ellas puede ser para fijar los precios de ventas; en ocasiones esto se hace de manera errónea, ya que las empresas en México, y sobre todas las micros y pequeñas, dejaron de darle importancia a este rubro de la información financiera, debido a que las disposiciones fiscales habían dejado de exigirlo. Los contadores administrativos ayudan a los gerentes a dar seguimiento al desempeño de los factores claves del éxito en comparación con el desempeño de los competidores en los mismos factores. El rastreo de lo que está sucediendo en otras empresas sirve como punto de referencia y alerta a los gerentes sobre los cambios de que sus propios clientes están observando y evaluando. (Horngren, Datar y Foster, 2007) Estos mismos autores manifiestan que "la planeación comprende la selección de las metas de la organización, la predicción de resultados de acuerdo con varias alternativas para alcanzar las metas, la decisión en torno a cómo lograr las metas deseadas y la comunicación de las metas, siendo la herramienta de la planeación más importante es un presupuesto"

Debido a la transformación tecnológica que se da en la actualidad, todas las organizaciones tienen la necesidad de renovarse para estar a la par de tales acontecimientos. En México, la Administración se ve en la necesidad de ponerse al tanto de los cambios en los negocios. Muchas industrias han estado arropadas por el proteccionismo industrial, sin embargo, con la apertura comercial y el ingreso a los mercados de alta competitividad, dichas empresas tienen que superarse para poder competir, es decir, compiten, o sucumben.

En las épocas actuales en donde sobresalen los aspectos económicos de la globalización, de la apertura y de la internacionalización de la economía, las empresas nacionales han tenido que plantear nuevas estrategias para seguir siendo competitivas; dichas estrategias se pueden dividir en dos categorías: La primera, relacionada con situaciones externas de la Empresa y tiene que ver con la conquista de nuevos mercados, el lanzamiento de otros productos, la prestación de un mejor servicio en todos los aspectos relacionados con la cadena del valor, para mantener su grado de competitividad en el mercado y por ende, buscar su consolidación.

Dentro de la administración, específicamente para el control y valuación de costos de manera adecuada, es necesario contar con información oportuna, y el propósito fundamental de la información contable es ayudar a alguien a tomar decisiones y este alguien puede ser el director de una empresa, un gerente de producción, el administrador o su propietario, un inversionista entre otros involucrados directa o indirectamente con la organización, independientemente de quién tome la decisión, la comprensión de la información contable permite que ésta sea mejor y más fundamentada (Horngren,Sundem,Stratton,2001)

Una empresa de gran eficiencia, utiliza toda la información a su alcance en la toma de decisiones y una de ellas es qué hacer en el futuro o qué le depara a la empresa de acuerdo a lo que ha hecho en el pasado, por lo que dentro del proceso administrativo en un ciclo de planeación y control, una herramienta importante es el uso de los presupuestos, los cuales suelen usarse como un punto de comparación, que permite a los administradores, comparar el desempeño real con el desempeño estimado o deseado. Por lo que los presupuestos obligan a los administradores a pensar con anticipación, es decir, a anticiparse y prepararse para las condiciones cambiantes. (Horngren,Sundem,Stratton,2001).

La importancia de la valuación y control de costos de los productos de manera profesional dentro de las organizaciones, para estimar con mayor exactitud los costos de producción, ayudan a las empresas en la toma de las mejores decisiones tal como se manifiesta a continuación: "La contabilidad de costos forma parte de la contabilidad administrativa, y tiene como función principal, satisfacer las necesidades de información de la gerencia. Los objetivos de la contabilidad de costos, dependen de las necesidades de información manifestada por la administración. Así mismo las técnicas y los métodos de análisis de costos dentro de la contabilidad administrativa son aplicados con el fin de alcanzar un objetivo específico. Por tanto podemos afirmar que existe una relación directa entre las necesidades de la información de la gerencia, los objetivos de la contabilidad de costos y las técnicas de análisis de costos. (Anderson, Rainborn,2001)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las micros, pequeñas y medianas empresas industriales de Hermosillo, Sonora, tanto en aquellas que producen uno o varios artículos o variedad de ellos, como herrerías, electricistas, panaderías, carpinterías, construcciones y reparaciones, de montaje entre otras, donde para

determinar sus precios de venta, requieren de una base para hacerlo, que en las empresas formalmente organizadas lo tienen en el precio de costo, concepto que en este tipo de empresa no le dan la debida importancia, lo cual repercuten en aspectos de tipo administrativo como en la toma de decisiones, valuación de sus productos, registros contables y en la determinación de resultados, realmente correctos. También en este tipo de negocios no usan las herramientas administrativas a su alcance para una mejor conducción de sus empresas, entre otros, la elaboración de presupuestos que les ayudan a mejorar su participación en el mercado.

En la actualidad, el mundo de los negocios y cualquier actividad humana, no se entiende sin el uso y aplicación de la tecnología, incorporada en sus procesos productivos y administrativos, lo cual puede ayudarles a incrementar la calidad de sus productos o servicios y a ser más competitivos y por consiguiente a dar inicio a un crecimiento del sector, en un ambiente de gran competencia de grandes empresas, satisfaciendo los objetivos de sus propietarios y cumplir con la labor social de impulsar el desarrollo de ellos mismos, sus empleados y la sociedad en general, es decir, impulsar el concepto de ganar-ganar.

OBJETIVO GENERAL

Verificar y comprobar que la micro, pequeña y mediana empresa industrial de Hermosillo, Sonora, no llevan un real control y valuación de sus costos de producción, impactando desfavorablemente en la prestación del servicio al cliente mediante la fijación de precios de venta y perdiendo competitividad con el resto de la industria, afectando sus resultados y toma de decisiones, con el fin de que les ayude a ser más competitivos en el mercado.

Objetivos Específicos.

- a) Conocer si la micro, pequeña y mediana industria de Hermosillo, Sonora, valúa y controla sus costos de producción.
- b) Identificar a las empresas que estén dispuestos a implementar sistemas de costos, con el fin de optimizar sus recursos.

METODOLOGÍA

El trabajo de investigación se acota a la micro, pequeña y mediana empresa industrial de la ciudad de Hermosillo, Sonora, que se encuentran registradas en la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA) en Hermosillo, Sonora ya que es un control de información confiable y además complementada con datos que se encuentran asentados en los Censos Económicos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (INEGI).

Para la selección de las empresas sujetas a investigación, se tomó como base el total de los micros, pequeñas y medianas industrias de Hermosillo, Sonora, registradas en el padrón de CANANCINTRA

Recopilación y Análisis de Datos.

Esta investigación se elaboró exclusivamente en industrias micro, pequeñas y medianas, que se encuentran registradas en CANACINTRA, considerando que las empresas grandes si tienen establecido un sistema de control de costos. De este padrón, se obtuvo un universo de 190 empresas.

La modalidad de la muestra de esta investigación es un Muestreo Probabilístico o Aleatorio simple sin reemplazo (**MAS**): cuando cada vez que elegimos un individuo no lo devolvemos. Según Jany citado por Bernal (2010) una población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.160) s que tiene un estado o un tamaño limitado, es decir, que hay un número entero (N) que indica cuantos elementos hay en la población. Con reemplazo significa que se selección a una unidad elemental y luego ésta se regresa a la población antes de tomar la siguiente; por tanto, cada unidad puede ser seleccionada más de una vez en la misma muestra. Es sin reemplazo, cuando, una vez escogida una unidad elemental, ésta ya no se regresa a la población, y por tanto, cada unidad puede aparecer sólo una vez.

En este proyecto y a conveniencia de la investigación, el tipo de muestras que se utilizó fue finita pues se conocía el dato exacto de la población por medir y sin reemplazo puesto que no se quiere repetir un mismo encuestado.

Fórmula para una población finita y un muestreo sin reemplazo:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(Z^2pq) + [d^2(N-1)]}$$

En donde:

N = 190

Z = 1.645 que equivale al 90% de confianza

pq = .5

d = .10

$$n = \frac{(190)(1.645)^2 (.5)}{[(1.645)^2 (.5)] + [(0.10)^2 (190-1)]}$$

$$n = \frac{257.07}{6.7230125}$$

$$n = 79$$

Por ende, ante el resultado obtenido con base en la aplicación de la formula anteriormente planteada se requirió recopilar 79 encuestas a la población objeto de análisis, la cual está conformada por empresarios PyME's.

Para la determinación de la muestra a investigar, fue utilizado el software STATS, con un error máximo aplicable del 5%, un porciento estimado de la muestra del 97, con un nivel de

confianza deseado del 95%, por lo que se obtuvo como resultado una muestra de 29 empresas a encuestar. Las empresas fueron seleccionadas de manera aleatoria por el software, a las cuales se les aplicó un cuestionario diseñado especialmente con preguntas concretas relativas al tema de investigación.

RESULTADOS

Los resultados globales obtenidos en la aplicación de la encuesta fueron los siguientes

Cuenta la empresa con un Profesional Contable	Si cuenta con Profesional Contable No cuenta con Profesional Contable	100% 0%
El Profesional Contable es Interno ó Externo	Externo Internos	45% 55%
Cuenta la empresa con un sistema contable establecido	Si No	100% 0%
Cuenta la empresa con un sistema de valuación de Costos	Si No	66% 34%
Qué métodos costos maneja en la empresa	Absorbente Identificado Histórico Estándar Directo Variable Otros	17% 13% 6% 4% 21% 4% 7%
Se cuenta en la empresa con un software para el control de costos	Si No	41% 59%
La información proporcionada por el software es, confiable, útil, oportuna y verídica	Muy Confiable Poco confiable Muy Útil Poco útil Muy Oportuna Poco oportuna Muy Verídica Poco verídica	76% 24% 83% 17% 62% 38% 72% 28%
Uso que se le da a la información obtenida en el método de costos establecido	Uso administrativo Incrementar ó disminuir costos Establecer margen de utilidad Ningún uso	31% 27% 36% 6%
Está de acuerdo en que la empresa	Si	31%

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

establezca un sistema de valuación de costos	No	0%
Conceptos que tienen mayor valor en la actividad desarrollada	Materia prima Mano de obra Gastos fijos Gastos variables	41% 45% 9% 5%
Fórmulas de asignación del costo	PEPS UEPS Precio Promedio Otros	52% 10% 31% 7%
El área contable prepara información financiera	Si No	100% 0%
Frecuencia con que se prepara la información financiera	Mensual Trimestral Semestral Anual	91% 0% 0% 9%
La información financiera se considera	Muy confiable Confiable Poco confiable Nada confiable	31% 59% 10% 0%
Toma de decisiones en base a la información financiera	Muy frecuentemente Frecuentemente Siempre Nunca	31% 49% 17% 3%
Los precios de venta son establecidos en base a los costos de producción	Frecuentemente Ocasionalmente Siempre Nunca	51% 21% 14% 14%
Implementa acciones preventivas para minimizar costos de producción	Muy frecuentemente Frecuentemente Poco frecuente Nunca	21% 38% 31% 10%
Que acciones preventivas se toman en la empresa para minimizar costos de producción	Compras de materia prima por volumen Aprovechando descuentos en materia prima Disminuyendo gastos indirectos Optimización de mano de obra	28% 27% 21% 24%

Son los costos de producción un factor importante en la determinación de las utilidades	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	66% 34% 0% 0%
El no tener un sistema de costos de producción establecido es un factor de no permanencia en el mercado de la micro, pequeña y mediana industria	Si No	86% 14%
Como considera la situación financiera actual de la empresa	Muy buena Buena Regular Deficiente	0% 72% 28% 0%

CONCLUSIONES

En resumen y de acuerdo a los resultados obtenidos y manifestados anteriormente, se decide rechazar la hipótesis nula planteada “La micro, pequeña y mediana empresa industrial de Hermosillo, Sonora, no tiene establecido un sistema de costos que le permita, valuar y controlar sus costos de producción, impactando desfavorablemente en la calidad del servicio al cliente a través de los precios de venta, determinación de resultados y en la toma de decisiones” y por lo tanto dar por válida la hipótesis alternativa que manifiesta: La micro, pequeña y mediana empresa industrial de Hermosillo, Sonora, si tiene establecido un sistema de costos que le permita, valuar y controlar sus costos de producción, impactando favorablemente en la calidad del servicio al cliente a través de los precios de venta, determinación de resultados y en la toma de decisiones.

Es importante mencionar que de acuerdo con lo manifestado por los entrevistados se refleja una falta de actualización en cuanto a la aplicación de la normatividad contable vigente, sobre todo en las fórmulas de asignación del costo, ya que manifiestan que una de ellas es el UEPS, y la normatividad ya no la reconoce, así mismo, esta falta de actualización en cuanto a la aplicación de la normatividad vigente se manifiesta en relación al uso de los métodos de costos, ya que se manifiestan algunos que ya no son reconocidos.

Por lo anterior se recomienda que sean actualizados en cuanto a su aplicación los métodos de costeo y la fórmula de asignación de costos para una mayor efectividad en los resultados que se manifiestan en la información financiera para una mayor eficacia en la toma de decisiones con respecto al uso de los costos en el área administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, Henry R. Rainborn, Mitchel H.(2001) *Conceptos Básicos de Contabilidad de Costos*, CECSA, México.
- Bernal César A. (2010) Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Editorial Pearson Educación. Colombia
- CINIF, (2016) Normas de Información Financiera. Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. México.
- Horngren, Charles T, Sundem Gary L, Stratton William O (2006) Contabilidad Administrativa, 3ra Edición Ed. Pearson Educación. México.
- Horngren Charles T., Datar Srikant M, Foster George (2007) Contabilidad de Costos, un enfoque empresaria, Décima Segunda Edición. Ed. Pearson Educación. México.
- Horngren, Charles T. Sundem Gary L. Stratton William O.(2001) *Introducción a la Contabilidad Administrativa*. Prentice Hall México.
- Torres Salinas Aldo S (2002) Contabilidad de costos: análisis para la toma de decisiones, Ed. Mc Graw Hill, México.

El Divorcio Incausado México.

Camarena Rivera Martha Lourdes

RESUMEN

El presente es producto de un proyecto de investigación que nos invita a hacer una reflexión con respecto a los conceptos y preceptos que emanan del tema del divorcio, además diferentes concepciones que adoptan diversos estudiosos del Derecho. Fundamentalmente reflexionar sobre los efectos del Divorcio en el desarrollo económico, psicológico, social y moral de los hijos. “El Divorcio disuelve el vínculo matrimonial y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro”. A partir de la reformas del 2013, según el Artículo 181 del Código Familiar en el estado de Sinaloa. Entendiéndose esta definición que el divorcio es el único medio legal capaz de subsanar, hasta cierto punto, anomalías que se generan en algunas uniones matrimoniales y deben de separarse ante la imposibilidad de llevar una vida común sana.

Palabras clave: Familia, Derecho Familiar, Divorcio Administrativo, Divorcio Incausado.

INTRODUCCIÓN

Este artículo es producto de un proyecto de investigación que se encuentra en su etapa final y que será de gran trascendencia para la institución del Divorcio exprés o sin expresión de causa publicado en día 3 de Octubre del 2008, mediante decreto publicado en la Gaceta Oficial Del ese Estado, por primera vez en México, y en el Estado de Sinaloa aprobado en el Código Familiar del Estado de Sinaloa en por Decreto 742, publicado en el Periódico Oficial, Segunda Sección del 06 de Febrero de 2013 y entro en vigencia el 29 de Abril de 2013 y Ultima reforma Del Decreto 944, publicado en el P.O. 16 de Agosto 2013.³³ Es de gran importancia el estudio de esta institución de Derecho Familiar ya que el Divorcio Express o también llamado como Divorcio Sin expresión de causa ha generado confusión en los ciudadanos, abogados litigantes y estudiosos del derecho ya que podríamos decir que trastoca la garantía del derecho de audiencia en el artículo 14

³³<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Sinaloa/wo84772.pdf>. 25 de agosto 2016.

Constitucional para lo cual es violatorio situación la Suprema Corte de Justicia de la Nación define la Constitucionalidad de la Reforma.

Así como los antecedentes que constituyen la información más apropiada para comprender la actual situación de la figura jurídica del Divorcio; de tal manera que se ha emprendido en la deductiva, para el estudio, empezando desde los antecedentes más antiguos en México, en la época del México Precolonial en la Época de la Colonia y en el México Independiente en el derecho positivo en la Ley del matrimonio civil del 23 de julio de 1859, los Códigos Civiles de 1870 y 1884 , las Leyes de Relaciones Familiares de 1917 hasta llegar al Código Civil de 1928, Leyes Divorcistas de Venustiano Carranza, la Ley de Relaciones Familiares de 1917, así como los conceptos doctrinarios de juristas del Derecho.

Por último, es necesario señalar que el presente trabajo se llevó a cabo con base en una metodología documental, analítica y comparativa.

Breve reseña del Divorcio en México

En el México Precolonial

En relación a los indios de Texcoco cuando se ofrece algún pleito de divorcio, que eran pocas veces, procuraban los Jueces conformar y poner en paz, reñían ásperamente al que era culpado y les decían que mirasen con cuanto acuerdo se habían casado y que no se echaran a vergüenza y deshonra a sus padres y parientes que habiendo entendido a casar y que serían muy notados del pueblo porque sabían que eran casados y les decían otras cosas y razones, todo a efecto de conformarlos.

Entre los mayas parece que la poligamia existía en la clase guerrera. Los mayas se casaban con una sola mujer a los veinte años de edad, y los padres buscaban esposas a sus hijos.... La infidelidad de la mujer era causa de repudio si a tiempo del repudio los hijos eran pequeños los llevaba la mujer, si eran grandes las hembras pertenecían a la esposa y los varones al esposo. La mujer repudiada podía unirse con otro hombre y aún volver con el primero, había la mayor facilidad para tomarse o dejarse.

Los Tepehuanes se extienden en Durango, Jalisco, Sinaloa, Chihuahua y Coahuila. Conocían el matrimonio y el repudio por causa de la infidelidad de la mujer.

Con relación a los jueces y procedimientos, encontramos lo siguiente: Las quejas del matrimonio se presentaban al gran sacerdote; Patamuti. Las tres primeras veces los amonestaba reprendiendo al culpable; a la cuarta decretaba el divorcio. Si la culpable era la esposa, seguía, sin embargo, viviendo en la casa marital, a no ser en caso de adulterio, en que entregando al Patamuti

la mandaba matar. Si la culpa era del varón, recogían a la mujer sus parientes y la casaba con otro. No se permitía un segundo divorcio.

Había tres señores principales en la Nueva España, a los cuales estaban sujetas las más principales provincias y pueblos de toda aquella tierra, que eran señores de México y el de Texcoco, y de Tacaba.

En las casas del señor, había unos aposentos y salas levantadas del suelo, siete y ocho gradas, que eran como antecasas y en ellos residían los jueces, que eran muchos y los de cada provincia del pueblo y barrio estaban a su parte y, allí, acudían los súbditos de cada uno, y también oían y determinaban las causas de los matrimonios y divorcios.

Al haber observado que los indios dejaban a sus mujeres con facilidad, e investigando el porque de tanto repudio, se pudo saber que habían usado solo después de que había sido sujetos a los españoles, "porque entonces empezó a perderse entre ellos el desconcierto y la de la policía, y el rigor de la justicia que antes tenían.

En la Época Colonial

Durante la época colonial, estuvo vigente en la Nueva España, la legislación española.

En el México Independiente

En la Ley del matrimonio civil del 23 de julio de 1859, se estableció el divorcio como temporal, y en ningún caso deja hábiles a las personas para contraer nuevo matrimonio, mientras viva alguno de los divorciados.

Los Códigos Civiles de 1870 y 1884 no aceptaron el divorcio vincular, reglamentado en cambio solo el divorcio por separación de cuerpos.

Código Civil de 1870

En el Código de 1870, se parte de la noción de que el matrimonio es la unión indisoluble, por lo que rechaza el divorcio, es decir la separación de cuerpos.

Establece el divorcio, con el que se suspenden ciertas obligaciones matrimoniales, más no se disuelve el vínculo de matrimonios; es decir que era indisoluble y los contrayentes, aun divorciados no podían contraer nuevas nupcias.

El artículo 239 prevenía: que El divorcio no disuelve el vínculo del matrimonio, suspende solo algunos de las obligaciones civiles, que se expresan en los artículos relativos a este código.

El artículo 240 expresaba: son causas legítimas de divorcio.

1. - El adulterio de uno de los cónyuges.
2. - La propuesta del marido para prostituir a su mujer, no solo cuando el marido la haya hecho directamente, sino cuando se pruebe que ha recibido dinero o cualquier remuneración con el objeto expreso de permitir que otro tenga relaciones ilícitas con su mujer.
3. - La incitación a la violencia hecha por uno de los cónyuge para cometer algún delito aunque no sea de incontinencia carnal.
4. - El conato del marido a la mujer para corromper a los hijos o a la convivencia en su corrupción.
5. - El abandono sin causa justificada del domicilio conyugal, prolongando por más de dos años.
6. - La sevicia del marido con su mujer o los de ésta con aquél.
7. - La acusación falsa, por un cónyuge al otro.

Se prohíbe el divorcio por separación de cuerpos, cuando el matrimonio tenía veinte años o más de constituido. Era condición para gestionar el divorcio el que hubiese transcurrido 2 años como mínimo, desde la celebración del matrimonio, ante de los cuales la acción de divorcio es improcedente.

Código Civil de 1884

En este Código el artículo 226 señala como único divorcio el de separación de cuerpos, por lo tanto subsistía el vínculo matrimonial, suspendiéndose algunas obligaciones civiles que imponía el matrimonio como causa, a las contenidas en el Código Civil de 1870, se concedió antes del contrato de matrimonio y que judicialmente se declarará ilegítimo, el hecho de negarse a ministrarse los alimentos conforme a la Ley; los vicios incorregibles de juego, embriaguez, enfermedad crónica e incurable que fuera contagiosa y hereditaria, anterior al matrimonio, la infracción de las capitulaciones matrimoniales; y el mutuo consentimiento.

En las Leyes Divorcistas de Venustiano Carranza

Para tratar de complacer a dos de sus ministros Palavicini y Cabrera que planeaban divorciarse de sus respectivas esposas, Venustiano Carranza, que a la razón sólo era jefe de una de las fracciones en plena guerra civil, expidió sorpresivamente dos decretos: uno del 24 de diciembre y el otro del 29 de enero de 1915, por lo que introdujo a México el divorcio vincular y suprimió de una plumada del contrato de matrimonio civil, el primer elemento esencial que le había reconocido su autor el Presidente Benito Juárez. Esta intempestiva amputación de la indisolubilidad del matrimonio fue confirmada más tarde tanto en la Ley sobre Relaciones Familiares de 1917, como en el vigente Código Civil. Ya que ambos reglamentan divorcio vincular como un logro definitivo de

la revolución hecha al gobierno en el decreto del 29 de diciembre de 1914, en la exposición de motivos decía que si el objeto esencial del matrimonio es la procreación de la especie, la educación de los hijos y la mutua ayuda, los contrayentes que van a soportar las cargas de la vida, desgraciadamente no siempre se alcanzaban los fines por los cuales se contrajo. Con base en estas y otras argumentaciones semejantes, el decreto proveía lo siguiente.

Artículo 1°. - "Se reforma la fracción IX del artículo 23 de la Ley del 14 de Diciembre de 1874 (que señala, al matrimonio como indisoluble), reglamentación de las adiciones y reformas de la Constitución Federal, decretada el día 25 de diciembre de 1873, en los siguientes términos;

Fracción IX. El matrimonio podrá disolverse en cuanto al vínculo, ya sea por mutuo y libre consentimiento de los cónyuges, cuando el matrimonio tenga más de tres años de celebrado y en cualquier tiempo por causa que haga imposible o indebida la realización de los fines del matrimonio o faltas graves de algunos de los cónyuges, que haga irreparable la desavenencia conyugal. Disuelto, el matrimonio, los cónyuges pueden contraer nueva unión legítima.

Artículo 2°. - Entre tanto se establece el orden constitucional de la República, los gobiernos de los Estados, quedan autorizados hacer en los respectivos Códigos Civiles, las modificaciones necesarias a fin de que esta ley pueda tener su aplicación.

Transitorio.- Esta Ley será publicada por bando y pregonada. Comenzará a surtir efecto desde esta fecha.

En la Ley de Relaciones Familiares de 1917

A partir de esta ley, expedida en 1917, por Venustiano Carranza se logró el paso definitivo en materia de divorcio, al establecerse que el matrimonio es un vínculo disoluble y permite por lo tanto, a los divorciados celebrar nuevas nupcias.

El artículo 75 de la Ley Sobre Relaciones Familiares establecía que el divorcio disuelve el vínculo del matrimonio y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro.

El divorcio por separación de cuerpos, que se relegó a segundo término, quedando como excepción relativa las causas señaladas en la Fracción IV del artículo 76, que se refiere a enfermedades crónicas e incurables, contagiosas y hereditarias, dejando a la voluntad del cónyuge sano, pedir el divorcio vincular o la simple separación del lecho y habitación.

El artículo 102 prevenía que los cónyuges recobraban su entera capacidad de contraer matrimonio, salvo lo dispuesto por el artículo 140 y cuando el divorcio se haya decretado por causa de adulterio, pues en este caso el cónyuge culpable no podía contraer matrimonio, sino después de dos años de pronunciada la sentencia.

El artículo 140 prevenía que la mujer no podía contraer matrimonio hasta trescientos días de la disolución del primero. En los casos de nulidad o de divorcio, puede contarse ese tiempo desde que se interrumpe el acto.

Es importante mencionar los conceptos de divorcio que nos dan diferentes autores.

El divorcio desde la Constitución

En el artículo 4 Constitucional, protegerá a la familia como su desarrollo y sus diversos derechos para lo cual se transcribe a la letra;

“Artículo 4o. El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia.

Toda persona tiene derecho a decidir de manera libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos.

Toda persona tiene derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad. El Estado lo garantizará.

Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.

Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley.

Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.

Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo.

Toda persona tiene derecho a la identidad y a ser registrado de manera inmediata a su nacimiento. El Estado garantizará el cumplimiento de estos derechos. La autoridad competente expedirá gratuitamente la primera copia certificada del acta de registro de nacimiento.

En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez.

Los ascendientes, tutores y custodios tienen la obligación de preservar y exigir el cumplimiento de estos derechos y principios.

El Estado otorgará facilidades a los particulares para que coadyuven al cumplimiento de los derechos de la niñez.

Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la libertad creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural.

Toda persona tiene derecho a la cultura física y a la práctica del deporte. Corresponde al Estado su promoción, fomento y estímulo conforme a las leyes en la materia.³⁴

Del anterior artículo de la constitución, podemos observar la igualdad jurídica de sexos, la protección a la familia y libre procreación; es importante destacar, que la familia es la unidad básica de la sociedad y está consagrada como una garantía individual, como el reconocimiento constitucional de los derechos de cada individuo, también reconoce derecho en cuanto a la familia, consagrados en nuestra carta magna, un ejemplo es el derecho a la protección de la familia, el cual se refiere a todos los integrantes de esta; son derechos que aseguran el bienestar, para el núcleo familiar.

El segundo párrafo, del artículo señalado, se establece que el varón y la mujer son iguales, por lo tanto, se puede decir, que dentro de la familia, tanto el hombre como la mujer, tienen los mismo derechos, como las mismas obligaciones, es decir debe existir igualdad, para que en la familia se pueda dar la integridad, por lo que eleva a rango constitucional, lo derechos de la familia y le da protección legal.

De la constitución política de los estados unidos mexicanos, en su artículo en estudio, se establece la igualdad de sexos, dando el derecho de la mujer a no ser discriminada y tener por lo tanto los mismos derechos, así como las mismas obligaciones que al varón, dentro del núcleo familiar.

³⁴ <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 9 de Noviembre 2016.

En relación al divorcio express se ha cuestionado si es constitucional porque se dice que es violatorio del segundo párrafo del artículo 14 Constitucional que a letra dice:

“Artículo 14. A ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna.

Nadie podrá ser privado de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las Leyes expedidas con anterioridad al hecho.

En los juicios del orden criminal queda prohibido imponer, por simple analogía, y aún por mayoría de razón, pena alguna que no esté decretada por una ley exactamente aplicable al delito de que se trata.

En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho.”³⁵De conformidad con lo argumentado en este análisis, debemos considerar que antes de la presentación del divorcio, existe una relación jurídica, calificada como atributo de la persona y una serie de derechos y obligaciones que se derivan de tal relación jurídica.

Con la reforma, la simple declaración de voluntad de una de las partes, la autoridad judicial determina la terminación del vínculo matrimonial y la extinción de derechos y obligaciones entre los cónyuges sin mayor trámite, la Litis solo podrá referirse a la división de los bienes, custodia de menores y fijación de alimentos (si procede).

El cónyuge que no presentó la solicitud de divorcio y que no desea la disolución del matrimonio, sufrirá por el acto de la privación consistente en la sentencia de divorcio, de forma definitiva e irreparable las consecuencias de dicha disolución, es decir, la modificación de su estado civil y los derechos que le derivan del matrimonio.

Como sujeto titular de la garantía de audiencia consagrada en la Constitución, se encuentra todo sujeto gobernado y se trata de la máxima oportunidad defensiva que tiene como tal el gobernador, antes de ser privado de sus bienes o de sus derechos, por actos de autoridad.

Se actualiza esta garantía de audiencia y tiene su alcance de conformidad de lo expresado por nuestro Máximo Tribunal al sostener que “existe la obligación de parte de las autoridades responsables de dar oportunidad al agraviado o quejoso de que exponga todo lo que considere conveniente para la defensa de sus intereses” y a pesar de ello en el caso del divorcio incausado, como gobernado que es, no puede oponerse al mismo, solo pudiendo oponerse a dar alimentos, a

³⁵ <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. 9 de Noviembre 2016.

la forma de dividir los bienes, a la determinación de la custodia de quien está sujeto a la patria potestad, pero el divorcio procederá.³⁶

La Suprema Corte de Justicia de la Nación realizo un pronunciamiento en relación a lo anterior.

“PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

Asunto que se estima relevante resuelto en la sesión del miércoles 12 de enero de 2011

Cronista: Lic. Nicole Elizabeth Illand Murga³⁷.

Asunto: Amparo Directo 20/2010.

Ministro ponente: Guillermo I. Ortiz Mayagoitia.

Secretario de Estudio y Cuenta: Óscar Vázquez Moreno.

Tema: Determinar si la nueva legislación civil para el Distrito Federal³⁸ que establece el procedimiento de divorcio sin expresión de causa, resulta violatorio de lo previsto en los artículos 4º y 14 constitucionales, al permitir que el matrimonio se disuelva mediante la expresión de uno sólo de los cónyuges.

RESOLUCIÓN

Se determinó que sostener que en términos del artículo 4º constitucional y con la finalidad de proteger a la familia, debe conservarse a toda costa la institución del matrimonio, implicaría afirmar que no debe existir el divorcio, lo cual resulta falaz, pues el divorcio no está constitucionalmente vedado, sino que por el contrario, en términos de las legislaciones de nuestro país, el matrimonio es por naturaleza disoluble. Se indicó que no es jurídicamente correcto sostener que existe un derecho constitucional a permanecer casado, sino más bien, existe un derecho constitucional a elegir la forma de vida que mejor convenga al individuo con el fin de conseguir el “medio ambiente

³⁶ <http://ci-lex.com/blog/analisis-de-la-inconstitucionalidad-del-divorcio-incausado-vigente-en-el-distrito-federal/>. 9 de Noviembre 2016

³⁷ Funcionaria adscrita a la Unidad de Crónicas de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica.

³⁸ Código Civil para el Distrito Federal (REFORMADO, G.O. 3 DE OCTUBRE DE 2008) ARTICULO 266.- El divorcio disuelve el vínculo del matrimonio y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro. Podrá solicitarse por uno o ambos cónyuges cuando cualquiera de ellos lo reclame ante la autoridad judicial manifestando su voluntad de no querer continuar con el matrimonio, sin que se requiera señalar la causa por la cual se solicita, siempre que haya transcurrido cuando menos un año desde la celebración del mismo. Solo se decretará cuando se cumplan los requisitos exigidos por el siguiente artículo.

(REFORMADO, G.O. 3 DE OCTUBRE DE 2008) - 1 - ARTICULO 287.- En caso de que los cónyuges lleguen a un acuerdo respecto del convenio señalado en el artículo 267 y éste no contravenga ninguna disposición legal, el Juez lo aprobará de plano, decretando el divorcio mediante sentencia; de no ser así, el juez decretará el divorcio mediante sentencia, dejando expedito el derecho de los cónyuges para que lo hagan valer en la vía incidental, exclusivamente por lo que concierne al convenio

“adecuado para su desarrollo y bienestar” en términos del artículo 4º constitucional. Se precisó que las normas que regulan el divorcio sin expresión de causa, no contravienen el deber constitucional del Estado de proteger a la familia, de acuerdo a lo establecido por el artículo 4º de la Ley Suprema, ya que la subsistencia del matrimonio es un valor que no es el único que da cohesión a la familia, sino que en ocasiones, incluso, la perjudica. Asimismo, se dijo que de dicho precepto constitucional no se desprende que el legislador deba imprimir al matrimonio determinada naturaleza jurídica, por lo que es una opción legislativa constitucionalmente válida que, a través de esta forma de disolver el matrimonio, el legislador del Distrito Federal atienda un problema existente en la práctica judicial, como lo es el complicado procedimiento de divorcio necesario, que produce mayores afectaciones a los miembros de la familia. Aunado a lo anterior, se estableció que el actual régimen matrimonial no deja el cumplimiento de las obligaciones derivadas del matrimonio al arbitrio de una de las partes, pues todo lo concerniente a los alimentos, al régimen patrimonial dentro del matrimonio, a los deberes y derechos respecto de los hijos y en general, todo lo que deba ser objeto de convenio que se presente junto con la demanda de divorcio en términos del artículo 267 del Código Civil para el Distrito Federal, no se determina con . Base en la voluntad de uno de los cónyuges, ya que lo único que se deja al arbitrio de una sola de las partes es la disolución del vínculo matrimonial, con lo cual no se incumple ninguna obligación o deber jurídico. Finalmente, se determinó que tampoco se viola la garantía de audiencia, específicamente el derecho a la oportuna defensa, ya que si no se tutela jurídicamente el derecho a permanecer casado, tampoco puede considerarse que la declaración judicial del divorcio constituya un acto privativo de derechos, pues no existe tutela jurídica alguna a un hipotético derecho a controvertir la solicitud de declaración de divorcio. Este asunto se aprobó por unanimidad de cuatro votos. Suprema Corte de Justicia de la Nación Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica y Estudios Históricos Unidad de Crónicas 16 de Septiembre No. 38, Mezzanine, Col. Centro, C. P. 06000, - 2 - México, Distrito Federal.”³⁹

Con lo anterior expuesto y razonado comparto los razonamientos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ya que como abogada litigantes considero que es más beneficiados para los solicitantes de divorcio que sea como en la actualidad se da el procedimiento ya que los únicos afectados emocionalmente eran ellos mismo y sus hijos e hijas y la familia que se involucraba en el proceso tan desgastante para todos y terminaban como rivales y enemigos por lo cual aplaudo estas reformas y estos criterios de preservar a las familias y que se lastimen los menos posibles en los procesos judiciales ya que el estado y los órganos de impartición de justicias deben de velar por que los procesos judiciales sean lo más tranquilos y rápidos posibles.

Concepto

³⁹ <https://www.scjn.gob.mx/Cronicas/Sinopsis%20Salas/1S-120111-GIOM-020.pdf>. Suprema Corte de Justicia de la Nación. 11 de Noviembre 2016.

Analizaremos algunos autores como Baqueiros Rojas y Buenrostro Báez que nos señalan que “el divorcio es entendido como el único medio racional capaz de subsanar, hasta cierto punto las situaciones anómalas que se generan en algunas uniones matrimoniales y que deben desaparecer ante la imposibilidad absoluta de los consortes de conseguir su superación”⁴⁰.

Para Eduardo Pallares “el divorcio es un acto jurisdiccional o administrativo por virtud del cual se disuelve el vínculo matrimonial y el contrato del matrimonio concluye, tanto con relación de los cónyuges como respecto a terceros”⁴¹.

Otra definición de divorcio es la que nos da el diccionario jurídico mexicano del instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM la cual dice “el divorcio es la forma legal de extinguir un matrimonio válido en vida de los cónyuges por causas surgidas con posterioridad a la celebración del mismo y que permite a los divorciados contraer posteriormente un nuevo matrimonio válido”⁴².

El Divorcio en Sinaloa

En el estado de Sinaloa a través del Código Familiar, se regula el Divorcio sin expresión de causa, divorcio administrativo mismo que a continuación estudiaremos;

DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL CÓDIGO FAMILIAR DEL ESTADO DE SINALOA⁴³

En esta reforma fue de gran trascendencia para el Estado de Sinaloa, ya que se aprueba el Código Familiar del Estado de Sinaloa en por Decreto 742, publicado en el Periódico Oficial, Segunda Sección del 06 de Febrero de 2013 y entró en vigencia el 29 de Abril de 2013 y Ultima reforma Del Decreto 944, publicado en el P.O. 16 de Agosto 2013.⁴⁴

Nuestro Código Familiar para el Estado de Sinaloa contiene tres libros, Libro Primero, De las Personas Físicas y la Familia, el cual consta de 13 títulos Del Matrimonio, Del Concubinato. Del Divorcio, Del Parentesco, De los Alimentos, De la Violencia Familiar, De la Filiación, De la Adopción, De la Patria Potestad, De la Tutela, De la Interdicción y Emancipación, De la Ausencia y Presunción de Muerte. Libro Segundo, De los Bienes de la Familia y Sucesiones, el cual contiene 6 títulos, De la Familia y su Patrimonio, De las Sucesiones, De la Sucesión por Testamento, De la Forma de Los Testamentos, De la Sucesión Legítima, y de las Disposiciones comunes a las sucesiones Testamentaria Legítimas. Libro Tercero. Del Registro Civil, con tres títulos Disposiciones Generales, De las Actas del Registro Civil, De la Nulificación, Reposición,

⁴⁰ Baqueiros Rojas, Edgar y Buenrostro, Rosalía. *Derecho Familiar y Sucesiones*, México, Harla, 1990. p. 147.

⁴¹ Pallares, Eduardo, op. cit., nota 37, p 36.

⁴² Diccionario Jurídico Mexicano, México, UNAM, 1993, t. II, p 1175.

⁴³ <http://www.congresosinaloa.gob.mx/decretos/?legislatura=60&buscar=CODIGO+FAMILIAR+DEL+ESTADO+DE+SINALOA>, 6-julio-2016.

⁴⁴ <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Sinaloa/wo84772.pdf>. 25 de agosto 2016.

convalidación, Rectificación y Testadura de las actas del Registro Civil, en esta legislación familiar Sinaloense se introduce la figura del divorcio incausado, procedimiento por el cual el divorcio pueda ser solicitado por uno o ambos cónyuges, sin necesidad de causal sino con la simple presentación de una solicitud y convenio ante el juez de lo familiar, quien lo validará y otorgará la fuerza de sentencia.⁴⁵

Divorcio sin expresión de causa

Es la solicitud de disolución que se hace al Juez, con el fin de disolver el vínculo matrimonial, únicamente se da después de un año de haberse celebrado el matrimonio. Como a la letra del artículo.

"Artículo 181. El divorcio disuelve el vínculo del matrimonio y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro. Podrá solicitarse por uno o ambos cónyuges cuando cualquiera de ellos lo reclame ante la autoridad judicial manifestando su voluntad de no querer continuar con el matrimonio, sin que se requiera señalar la causa por la cual se solicita, siempre que haya Transcurrido cuando menos un año desde la celebración del mismo.

Solo se decretará cuando se cumplan los requisitos exigidos por el siguiente artículo."⁴

Los requisitos que deberá contener, el convenio que deberá presentarse ante el Juzgado al momento de presentarse el divorcio como lo establecen el artículo 182 del Código de Procedimientos Familiares y que a la letra dice:

- I. La designación de la persona que tendrá la guarda y custodia de los hijos menores o incapaces.
- II. Las modalidades bajo las cuales el progenitor, que no tenga la guarda y custodia, ejercerá el derecho de visitas, respetando los horarios de comidas, descanso y estudio de los hijos;
- III. El modo de atender las necesidades de los hijos y, en su caso, del cónyuge a quien deba darse alimentos, especificando la forma, lugar y fecha de pago de la obligación alimentaria, así como la garantía para asegurar su debido cumplimiento;
- IV. Designación del cónyuge al que corresponderá el uso del domicilio conyugal, en su caso, y del menaje;
- V. La manera de administrar los bienes de la sociedad conyugal durante el procedimiento y hasta que se liquide, así como la forma de liquidarla, exhibiendo para ese efecto, en su caso, las capitulaciones matrimoniales, el inventario, avalúo y el proyecto de partición; y,

⁴⁵ La iniciativa puede ser consultada en la página web del Congreso del Estado de Sinaloa, en http://www.congresosinaloa.gob.mx/congreso2013/index.php?option=com_congreso_decretos_lxi&view=decretoslxis&Itemid=2048. 20-julio-2016.

VI. En el caso de que los cónyuges hayan celebrado el matrimonio bajo el régimen de separación de bienes deberá señalarse la compensación, que no podrá ser superior al cincuenta por ciento del valor de los bienes que hubieren adquirido, a que tendrá derecho el cónyuge que, durante el matrimonio, se haya dedicado al desempeño del trabajo del hogar y, en su caso, al cuidado de los hijos o que no haya adquirido bienes propios o habiéndolos adquirido, sean notoriamente menores a los de la contraparte. El juez de lo Familiar resolverá atendiendo las circunstancias especiales de cada caso.

En el divorcio sin expresión de causa el Juez podrá autorizar la separación de los cónyuges de una manera provisional y dictará las medidas necesarias para asegurar la subsistencia de los hijos de los que hay la obligación de dar alimentos, según lo dispone el artículo 180 del Código Familiar para del Estado de Sinaloa.

El convenio regulador en caso de divorcio tiene como características las siguientes:

Acto Jurídico. Es un acto jurídico del Derecho familiar de carácter mixto, en el que intervienen los cónyuges, el Ministerio Público como auxiliar y el Juez de Primera Instancia de lo Familiar para homologarlo y dictar la resolución. No es un acto solemne, pero si jurisdiccional.

Transacción. Tiene el carácter de transacción, no es cuanto al estado familiar de los cónyuges que no admite transacción. Lo es porque los cónyuges se hacen recíprocas concesiones para prevenir o evitar una controversia en el juicio de divorcio. Si no se lleva a cabo el divorcio el convenio no tendrá efecto alguno.

El Convenio es Modificable. Una vez aprobado por el Juez y se integre sentencia que disuelve el vínculo y, consecuentemente adquiera fuerza obligatoria de sentencia ejecutoriada, éste puede modificarse, cuando cambien las circunstancias previstas en el convenio.

No Rescindible. El convenio una vez aprobado por el Juez no puede rescindirse por incumplimiento de alguno de los obligados.

Efectos de Sentencia Ejecutoria. Aprobado el convenio tiene toda la fuerza de sentencia ejecutoria, misma que se resuelve sobre el divorcio.

En cuanto a la garantía de hipoteca y prenda, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, dice lo siguiente: "el divorcio voluntario, de los cónyuges no puede estar supeditado a que forzosamente se otorgue la garantía de hipoteca, prenda, fianza, o depósito, porque no todas las personas están en condiciones de hacerlo y, en multitud de casos, resulte gravosa para quien se debe obtener las garantías. La hipoteca y la prenda, no pueden ser otorgadas por quienes carecen de bienes, así, como el depósito, cuando no se tiene el numerario correspondiente; y por lo que toca a la fianza, ella indica el pago de una prima periódica a la compañía de fianza, respectiva, que disminuye el

patrimonio del deudor y no garantiza su continuidad puesto que debe reanudarse periódicamente, y si se niega a ello tendrá que obligársele a otorgar mediante el ejercicio de la acción correspondiente e incluso casi ni siquiera es indispensable el otorgamiento de garantía alguna”⁴⁶.

El ministerio público puede oponerse al convenio, por considerar que se violan los derechos de los hijos, o porque no quedan éstos bien garantizados, o puede promover modificaciones que si son aceptadas por los cónyuges, se continuaría el procedimiento.

Por último, debemos señalar que el trámite solicitud de divorcio una vez contestada la solicitud de divorcio el juez determinará lo siguiente conforme a lo establece el 187 inciso B), que a la letra señala;

- I. El juez determinará con audiencia de parte, y teniendo en cuenta el interés familiar y lo que más convenga a los hijos, cuál de los cónyuges continuará en el uso de la vivienda familiar y asimismo, previo inventario, los bienes y enseres que continúen en ésta y los que se ha de llevar el otro cónyuge, incluyendo los necesarios para el ejercicio de la profesión, arte u oficio a que esté dedicado, debiendo informar éste el lugar de su residencia;
- II. Poner a los hijos al cuidado de la persona que de común acuerdo designen los cónyuges, pudiendo estos compartir la guarda y custodia mediante convenio.

En defecto de ese acuerdo; el juez resolverá conforme al Código de Procedimientos familiares, tomando en cuenta la opinión del menor de edad.

Los menores de doce años deberán quedar al cuidado de la madre, excepto en los casos de violencia familiar cuando ella sea la generadora o exista peligro grave para el normal desarrollo de los hijos. No será obstáculo para la preferencia maternal en la custodia, el hecho de que la madre carezca de recursos económicos;

III. El Juez resolverá teniendo presente el interés superior de los hijos, quienes serán escuchados, las modalidades del derecho de visita o convivencia con sus padres;

IV. Requerirá a ambos cónyuges para que le exhiban, bajo protesta de decir verdad, un inventario de sus bienes y derechos, así como, de los que se encuentren bajo el régimen de sociedad conyugal, en su caso, especificando además el título bajo el cual se adquirieron o poseen, el valor que estime que tienen, las capitulaciones matrimoniales y un proyecto de partición. Durante el procedimiento, recabará la información complementaria y comprobación de datos que en su caso precise; y,

⁴⁶ *Amparo directo 1932/71. Jorge Barrios Ortiz. 10 de agosto de 1972. 5 votos. Ponente. José Ramos Palacios. Séptima Época. Vol. 60. Cuarta parte, p. 15*

V. Las demás que considere necesarias.

En las sentencias de divorcios se fijara la situación de los hijos como lo dispone el artículo 188 del Código Familiar en el Estado de Sinaloa;

“I. Todo lo relativo a los derechos y deberes inherentes a la patria potestad, su pérdida, suspensión o limitación; a la guarda y custodia, así como a las obligaciones de crianza y el derecho de los hijos a convivir con ambos progenitores;

II. Todas las medidas necesarias para proteger a los hijos de actos de violencia familiar o cualquier otra circunstancia que lastime u obstaculice su desarrollo armónico y pleno;

III. Las medidas necesarias para garantizar la convivencia de los hijos con sus padres, misma que sólo deberá ser limitada o suspendida cuando exista riesgo para los menores;

IV. Tomando en consideración, en su caso, los datos recabados en términos del artículo 187 de este Código, el juez fijará lo relativo a la división de los bienes y tomará las precauciones necesarias para asegurar las obligaciones que queden pendientes entre los cónyuges o con relación a los hijos. Los excónyuges tendrán obligación de contribuir, en proporción a sus bienes e ingresos, al pago de alimentos a favor de los hijos;

V. Las medidas de seguridad, seguimiento y las psicoterapias necesarias para corregirlos actos de violencia familiar en términos de la Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar del Estado de Sinaloa y Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Sinaloa. Medidas que podrán ser suspendidas o modificadas en los términos previstos por el artículo 94 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sinaloa;

VI. Para el caso de los mayores incapaces, sujetos a la tutela de alguno de los excónyuges, en la sentencia de divorcio deberán establecerse las medidas a que se refiere este artículo para su protección;

VII. En caso de desacuerdo, el juez de lo Familiar, en la sentencia de divorcio, habrá de resolver sobre la procedencia de la compensación que prevé el artículo 182 fracción VI de este Código, atendiendo a las circunstancias especiales de cada caso; y,

VIII. Las demás que sean necesarias para garantizar el bienestar, el desarrollo, la protección y el interés de los hijos menores de edad.”

Para lo dispuesto en el presente artículo, de oficio o a petición de parte interesada, durante el procedimiento el juez se allegará de los elementos necesarios, debiendo escuchar al Ministerio Público, a ambos padres y a los menores.

En el caso en que la mamá y el papá llegaran a arreglo en cuanto a la custodia, guarda y todos las obligaciones aunque se haya perdido la patria potestad de los menores el Juez de lo familiar en sentencia tendrá la obligación de salvaguardar el derecho de los hijos como lo establece el artículo 189 de Código Familiar en el Estado de Sinaloa, que a la letra señala;

“Artículo 189. En caso de que los padres hayan acordado la guarda y custodia compartida en términos de lo establecido en la fracción II del apartado B del artículo 187 de este Código, el Juez, en la sentencia de divorcio, deberá garantizar que los divorciantes cumplan con las obligaciones de crianza, sin que ello implique un riesgo en la vida cotidiana para los hijos.”

“Artículo 190. El padre y la madre, aunque pierdan la patria potestad quedan sujetos a todas las obligaciones que tienen para con sus hijos.”

Una peculiaridad en el divorcio incausado es que de apruebe o no el convenio que señala el artículo 182, el juez en sentencia inmediatamente decretara el divorcio y se dejan a salvo los otros derechos alimentos, sociedad conyugal, para que se hagan valer en vía incidental, como lo establece el artículo 191 del Código Familiar en el Estado de Sinaloa.

“Artículo 191. En caso de que los cónyuges lleguen a un acuerdo respecto del convenio señalado en el artículo 182 de este Código y éste no contravenga ninguna disposición legal, el juez lo aprobará de plano, decretando el divorcio mediante sentencia; de no ser así, el juez decretará el divorcio mediante sentencia, dejando expedito el derecho de los cónyuges para que lo hagan valer en la vía incidental, exclusivamente por lo que concierne al convenio.”

En relación a la reforma que encontramos de forma beneficiosa para el cónyuge que en caso de divorcio nunca trabajo y que actualmente este incapacitado para trabajar y además siempre se dedicó a los cuidados del hogar y a los hijos tendrá derecho a una indemnización y además el pago de alimentos, como lo establece el artículo 192 y que a la letra señala;

“Artículo 192. En caso de divorcio, el juez resolverá sobre el pago de alimentos a favor del cónyuge que, teniendo la necesidad de recibirlas, durante el matrimonio se haya dedicado preponderantemente a las labores del hogar, al cuidado de los hijos, esté imposibilitado para trabajar o carezca de bienes; tomando en cuenta las siguientes circunstancias:

- I. La edad y el estado de salud de los cónyuges;
- II. Su calificación profesional y posibilidad de acceso a un empleo;
- III. Duración del matrimonio y dedicación pasada y futura a la familia;
- IV. Colaboración con su trabajo en las actividades del cónyuge;

V. Medios económicos de uno y otro cónyuge, así como de sus necesidades; y,

VI. Las demás obligaciones que tenga el cónyuge deudor.”

En la resolución se fijarán las bases para actualizar la pensión y las garantías para su efectividad. El derecho a los alimentos se extingue cuando el acreedor contraiga nuevas nupcias o se una en concubinato o haya transcurrido un término igual a la duración del divorcio.

Divorcio Administrativo

Podemos decir que el Divorcio Administrativo procede cuando los cónyuges se encuentran situado en el supuesto del artículo 184 del Código Familiar vigente en nuestro Estado.

“Artículo 184. Procede el divorcio administrativo cuando habiendo transcurrido un año o más de la celebración del matrimonio, ambos cónyuges convengan en divorciarse, sean mayores de edad, hayan liquidado la sociedad conyugal de bienes, si están casados bajo ese régimen patrimonial, la cónyuge no esté embarazada, no tengan hijos en común, o teniéndolos, sean mayores de edad, y éstos no requieran alimentos o alguno de los cónyuges. El oficial de Registro Civil, previa identificación de los cónyuges, levantará un acta en que hará constar la solicitud de divorcio y citará a éstos para que la ratifiquen a los quince días. Si los cónyuges lo hacen, el oficial de Registro Civil los declarará divorciados y hará la anotación correspondiente en la del matrimonio anterior.

Si se comprueba que los cónyuges no cumplen con los supuestos exigidos, el divorcio así obtenido no producirá efectos, independientemente de las sanciones previstas en las leyes.”

Este divorcio administrativo es ante el C. Oficial del Registro Civil, pero deberán reunirse los siguientes requisitos;

- a). A un año de haber construido matrimonio.
- b). Deben comparecer ambos cónyuges de acuerdo en divorciarse.
- c). Sean mayores de edad.
- d). Hayan liquidado la sociedad conyugal.
- e). La cónyuge no esté embarazada.
- f). No tengan hijos en común o si los tienen sean mayores de edad.
- g). No darse alimentos entre los cónyuges ya que no los requieren.

Descripción del Método

Por último, es indispensable señalar que el desarrollo de la presente investigación se realizó apegado a la metodología deductiva, histórica, comparativa, analítica, exegética, o sea, en la investigación de lo general a lo particular, estableciéndose un marco teórico en el cual en principio se aborda el trabajo desde el análisis del articulado en que se encuentra inmerso actualmente en el Código Familiar del Estado de Sinaloa, retomando el punto que sobre el tema manejan actualmente los doctrinarios en su diferentes bibliografías, así como los diversos criterios jurisprudenciales que se han emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

CONCLUSIONES

Podemos considerar que en México existen leyes suficientes, claras y precisas para la atención a la disolución del matrimonio o leyes para atender el divorcio entre parejas. Además se considera que en las mismas leyes son suficiente contenido de seguridad jurídica para las condiciones o garantías que los hijos deben tener una vez que se haya consumado el divorcio entre sus padres y con lo cual queda muy laxo el compromiso de atender a sus hijos, en lo emocional, en alimentación, en la salud y en lo educativo, entonces además de lo traumático que es ver separarse a sus padres, sus descendientes no tienen garantizada la posibilidad de desarrollarse como ciudadanos. Sinaloa ya no existe un Divorcio donde las familias que se veían involucradas en los proceso de divorcio o separación, por lo general se les convierte la situación en un conflicto estructural, es decir, la situación económica, de convivencia, de integración, etc., pues cuando se veían involucrados en esos procesos de divorcio se agudiza y cuando concluye el proceso, quedan prácticamente devastadas las familias y sus miembros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- AZAR, Edgar Elías, Personas y Bienes en el Derecho Mexicano, Porrúa 1997.
- BAQUEIROS ROJAS, Edgar; Buenrostro Rosalía. Derecho Familiar y sucesiones, Harla, 1990.
- BATIZA, Rodolfo, Los Orígenes de la Codificación Civil y su influencia en el Derecho Mexicano, México, Porrúa, 1982
- BELLUSIO, Cesar Agusto, Derecho de Familia, Vol. III, Depalma, Buenos Aires, 1981.
- _____, Derecho de Familia, Volumen 111, De palma, Buenos Aires, 2005.

BONNECASE, Julián, Elementos de Derecho Civil, Puebla, México, José M. Cajica, ts., I y III. 1985.

Diccionario jurídico mexicano, tomo II, México, UNAM, 1993.

CARRILLO M. Julián, Matrimonio, Divorcio y Concubinato, 3^a. ed., Carrillo Hermanos de Informática, Guadalajara, 2003.

CORNEJO CHÁVEZ, Héctor, Derecho Familiar Peruano, Lima, Tomo I, 1985.

CHÁVEZ ASENCIO, Manuel F., La Familia en el Derecho, Porrúa, 2003.

CHÁVEZ ASENCIO, Manuel, La Familia en el Derecho, Porrúa, 2004.

DE LA MATA PIZANA, Felipe, Familia Una Jornada Sobre su Naturaleza, Derechos y Responsabilidades, México, Porrúa, 2006.

DE IBARROLA, Antonio, Derecho de Familia, México, Porrúa, 1981.

GARCÍA CANTERO, Gabriel, el Divorcio en los Estados modernos, el vínculo matrimonial. Británica, Puerto Rico, 1957.

GAMEZ PEREA, Claudio, Derecho de Familia, México, Laguna, 2007.

GUY, Duty, Divorcio y Nuevo Matrimonio, Editorial Británica. Puerto Rico, 1957.

GARRIDO Melero Martín, Derecho Familia, Una análisis del Código Familiar y las Uniones estables de pareja Catalana y su correlación con el Código Civil, Madrid, Pons. 2001.

GALINDO GARFIA, Ignacio, Derecho Civil, 5^a. Ed., México, Porrúa, 1982

GÜITRÓN FUENTEVILLA Julián, ¿Qué es Derecho Familiar?, Promociones Jurídicas Culturales, México, 1985.

GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto. . 8^a ed., México, 2004.

HONORIO Y BERLAMINO, Alonso Alija, La nulidad y Disolución del Matrimonio, sus Causas hoy y otras nuevas en el Futuro, Graficas Usina, Madrid 1974.

MAGALLON IBARRA, Jorge Mario. Instituciones de Derecho Civil, México, Porrúa, t. III, 1988.

MONTERO DUHALT, Sara. Derecho de Familia. 5^a. ed., México, Porrúa, 1992.

MAGALLÓN IBARRA, Jorge Mario. Instituciones de Derecho Civil, México, Porrúa, t. III, 1988.

MASA VANCELLS, Plutarco. La Mujer en el Derecho Civil. Ediciones Universidad de Navarra, Pamplona, 1970.

OGARRIO SAUCEDA, Guillermo, Derecho de Familia, México, Ágata, México, 2001.

OBREGÓN, Toribio, Ezquivel, Apuntes para la Historia del Derecho en México, México, Polis, México, 1937.

PALLARES, Eduardo, El Divorcio en México, Porrúa, México, 1987.

PALLARES, Eduardo. El Divorcio en México, Porrúa, sexta edición, 1991.

PETITT, Eugene, Tratado Elemental de Derecho Romano, Editorial Vizcarra, S.A.

PÉREZ, Alicia, DUARTE y NOROÑA, Derecho Familiar, México Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1991.

PUJOL, Clemente, El Divorcio en la Iglesias, Ortodoxas Orientales, Biblioteca de AUTORES Cristianos, Madrid, 1973.

ROJINAS VILLEGAS, Rafael, Derecho Civil Mexicano, tomo II. Derecho de Familia, México, 1959.

ROJINAS VILLEGAS, Rafael. Compendio de Derecho Civil I, Introducción, persona y familia México, Porrúa vigésima primera edición, 1996.

VANCELLS, Plutarco Marsa La Mujer en el Derecho Civil, Ediciones Universidad de Navarra, Pamplona, 1970.

VENTURA SILVA, Sabino, Derecho Romano, Porrúa, México, 1998.

Amparo directo 1932/71. Jorge Barrios Ortiz. 10 de agosto de 1972. 5 votos. Ponente. José Ramos Palacios. Séptima Época. Vol. 60. Cuarta parte.

Amparo directo 414/1954, Quinta época, Tomo CIL. Díaz Candelaria. Mayoría de 4 votos. Jurisprudencia 159 Apéndice 1917-1965

Amparo Directo 6060/1976. José Ricardo Samaniego Ruiz Abril 29 de 1977. Unanimidad de 4 votos Ponente: Mtro. Raúl Cuevas Mantecón. 3ra. Sala. Informe 1977, Segunda Parte, Tesis 65.

Amparo Directo 6805/1958. María Luisa Pacheco Benavides. Unanimidad de 5 votos, Vol. XXV, pág. 138. Amparo Directo 5329/1958. Beatriz Margarita Machín de Moreno. Unanimidad de 5 votos Vol. XXXI.

Supremo Tribunal de Justicia. (11 de Noviembre de 2010). Recuperado el 11 de Noviembre de 2010, de Poder Judicial del Estado de Sinaloa:

<http://www.stj-sin.gob.mx/>

<http://www.bancosjuridicos.gob.mx/Documentos/ccivil/>

<http://www.congresoags.gob.mx/congresoags/leyes.php>

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm.](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm)

<http://www.congresocol.gob.mx/web/Pagina/index.php>

[http://ci-lex.com/blog/analisis-de-la-inconstitucionalidad-del-divorcio-incausado-vigente-en-el-distrito-federal/.](http://ci-lex.com/blog/analisis-de-la-inconstitucionalidad-del-divorcio-incausado-vigente-en-el-distrito-federal/)

<https://www.scjn.gob.mx/Cronicas/Sinopsis%20Salas/1S-120111-GIOM-020.pdf>. Suprema Corte de Justicia de la Nación

http://www.infosap.gob.mx/leyes_y_codigos.html

http://www.congresogto.gob.mx/uploads/codigo/pdf/6/Codigo_Civil_para_el_Estado_de_Guanajuato

Decreto_182_y_186_PO_17_OCT_2016.pdf

http://www.infosap.gob.mx/leyes_y_codigos.html

<http://i.guerrero.gob.mx/uploads/2006/02/LDEG1.pdf>

http://www.congresonayarit.mx/media/1131/codigo_civil_estado_de_nayarit.pdf

<http://www.legislaturaqueretaro.gob.mx/repositorios/10.pdf>

<http://www.congresosinaloa.gob.mx/>

http://www.congresoson.gob.mx/Leyes_Archivos/doc_308.pdf

<http://www.congresosinaloa.gob.mx/leyes/compila.php.20> de septiembre 2016.

Legislación

Código Civil del Distrito Federal.

Código Familiar en el Estado de Sinaloa.

Código Civil Federal.

Esquema De Servicio: Las Claves Para El Éxito Restaurantero En El Sur De Sonora.

Arias Herrera José Christian

RESUMEN

En la presente investigación, se visualiza la importancia de estructurar un esquema de servicio para una empresa restaurantera, con objeto de retener y fidelizar a sus clientes. Dentro del proceso, se aplicó una encuesta de satisfacción. Se analizó el proceso de servicio a detalle, logrando identificar las acciones propias tanto del cliente como del personal; aquellos procesos tras bambalinas y finalmente, con los procesos de apoyo. Como consecuencia de lo anterior, la empresa tendrá las siguientes ventajas: alcanzar el volumen de venta propuesto, mejorar tanto eficiencia como eficacia en servicio al cliente, reducir costos y, sobre todo lograr ese servicio de atención, que permita retener y fidelizar al mercado.

Palabras clave: Servicio, comunicación, innovación, éxito.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el servicio al cliente es sin duda, uno de los factores de mayor relevancia en las organizaciones y en muchas ocasiones, los microempresarios se enfrentan cada día a situaciones con menor certeza, mayor riesgo y una amplia incertidumbre, es por ello que, cuando se decide contratar personal competente, que conozca el mercado para el completo éxito.

El mercado ha cambiado, es cada vez más exigente con la calidad de bienes y servicio que recibe, la saturación del mismo, la competencia cada vez mayor, obliga a las empresas de todos los sectores a buscar nuevas formas para captar y retener a los clientes cada vez más observadores y exigentes, que no guardan ninguna lealtad ni a marcas o empresas, que lleva precisamente al objetivo del mismo, elaborar y utilizar de manera adecuada un esquema de servicio para retener y fidelizar clientes para empresas restauranteras.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según Chias (1991) Menciona que, servicio es una palabra derivada del latín servitium, que significa esclavitud, la cual, en la actualidad adquiere un valor diferente. Primero, el servicio fue el valor añadido al producto, que lo mejoraba frente al cliente, poniéndolo y manteniéndolo en disponibilidad de uso. Este enfoque complementario se da en la actividad económica industrial basada en el producto–bien tangible.

De acuerdo con Zeithaml & Bitner (2002) La importancia de la atención al cliente para las empresas en la actualidad se ha convertido en cierta ventaja competitiva que les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Esta ventaja atrae a los clientes y crea la confianza suficiente para que vuelva solicitar los productos y servicios ofrecidos por la empresa, obteniendo con esto que la misma logre un posicionamiento en el mercado y a su vez obtenga más ganancias y pueda desarrollarse de una forma integral y satisfactoria.

Según Uribe (2012) En México hay 428,000 restaurantes; de ellos, entre 35,000 y 38,000 solo se encuentran en el Distrito Federal. Cabe destacar que, es un sector muy amplio que aún tiene espacio para nuevos emprendedores, afirma Daniel Loeza, vicepresidente nacional de Relaciones Gubernamentales de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados (CANIRAC). El ejecutivo comenta que, el sector restaurantero necesita de emprendimientos innovadores en carta, modelo de negocio y sobre todo buen servicio. Esto para no caer en la estadística que indica que de cada diez establecimientos al año cierran cinco y a los tres años, sólo sobreviven dos. Cabe mencionar que, en muchas empresas líderes en venta de productos, dan por olvidado el servicio que presta, por lo que llega a resultados desfavorables y es precisamente ahí, donde se debe monitorear para obtener éxito.

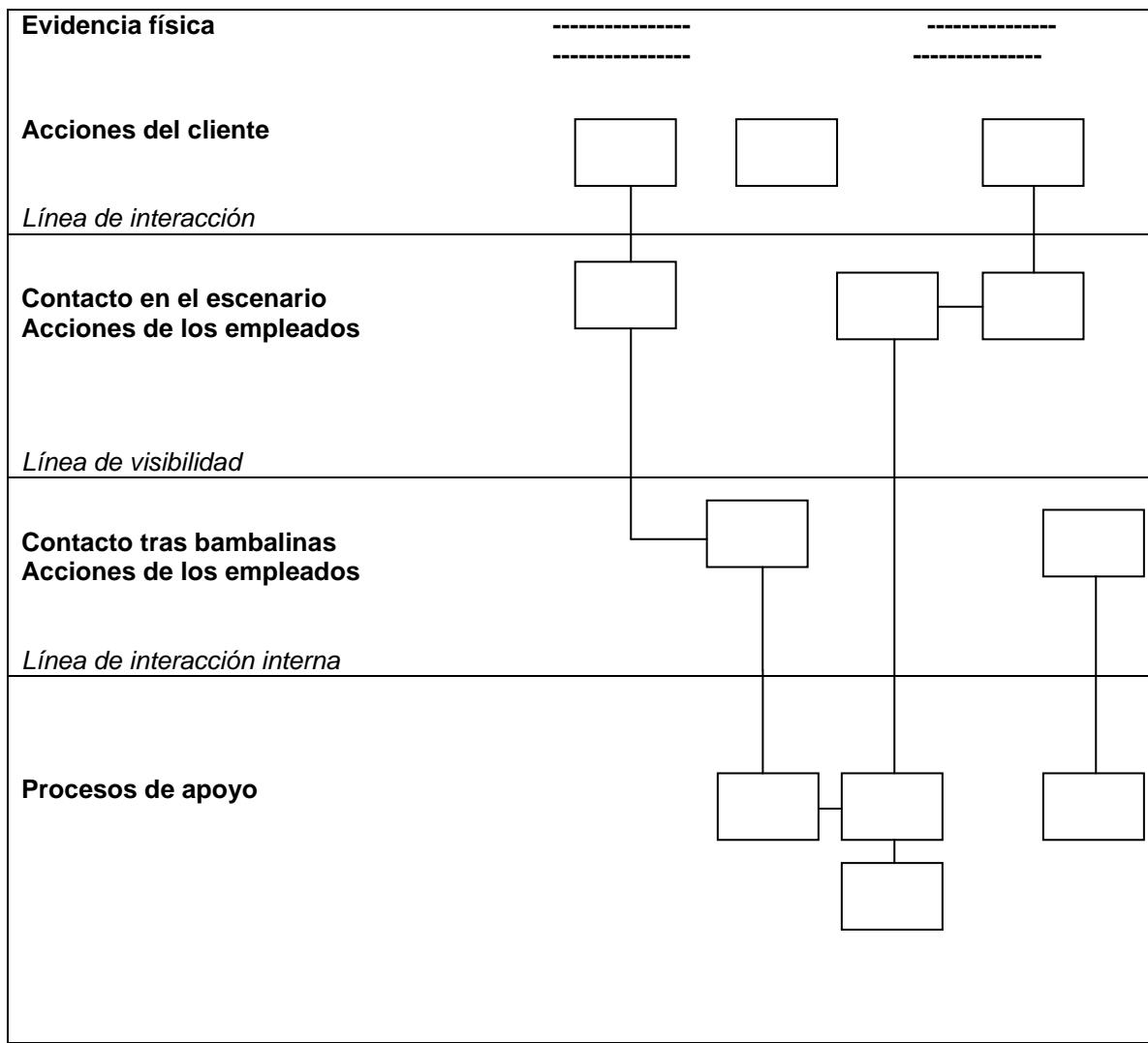
Es por ello que, se debe de contar con el personal adecuado, con actitud de servicio, dispuesto a mejorar eso, el servicio al cliente.

Desafortunadamente, la inercia de la administración empresarial, lleva únicamente enfocarse al producto, su calidad, descuidando el servicio que presta. En este sentido, se debe de contar con el personal adecuado, así como su debido monitoreo de servicio, ofrecer ese “valor extra” ya que, al ser ésta una relación placentera, se obtiene una mayor retención y fidelización de clientes.

Por otra parte, Zeithaml, Bitner & Gremler (2009). Indican algunos aspectos que hay que considerar para brindar un servicio de calidad: 1) La expectativa del cliente, 2) Importancia de la expectativa, 3) Elementos controlables del servicio, 4) Relación entre los elementos, 5) Asociación entre las expectativas y los elementos de servicio, 6) La importancia de los elementos de servicio para cubrir las expectativas del cliente, 7) Clasificación de la dificultad y, 8) Evaluación de la competitividad. De la misma manera señalan que los componentes clave de los planos de servicio

son: Acciones del cliente, acciones del personal de contacto en escena, acciones del personal de contacto entre bastidores y procesos de apoyo. Para ilustrar lo anterior se apoyan en una figura que a continuación se presenta:

Componentes del esquema de servicio.



Fuente: Zeithaml & Bitner (2002).

Los esquemas son muy útiles en las etapas de diseño y rediseño del desarrollo del servicio. Un esquema del servicio muestra el servicio en forma visual al describir simultáneamente el proceso de prestación, los puntos de contacto cliente-personal, así como los elementos visibles del servicio. Brinda una forma de desglosar un servicio en sus componentes lógicos y describir los pasos o tareas en el proceso, los medios a través de los cuales, se ejecutan las tareas y la evidencia de servicio.

Por lo tanto, Acerenza (2004) Menciona que, las estrategias adoptadas deben traducirse en una serie de planes de acción destinados a la consecución de los objetivos propuestos en el plan. Las primeras de estas acciones tienen como objeto, la adecuación de la combinación producto-servicio ofrecida por el restaurante, a los gustos y preferencias de los segmentos que han sido definidos como mercados meta para el establecimiento.

METODOLOGÍA

Con objetivo de elaborar un esquema de servicio para una empresa restaurantera. Se analizará en el presente capítulo, todo material y procedimiento utilizado, mismos que proporcionan la metodología que el caso requiere otorgando validez y confiabilidad de la información.

Sujeto.

La presente investigación se realizó en una empresa de servicio restaurantero en el sur de Sonora.

Materiales

Se utilizó un cuestionario, el cual refiere a la satisfacción al cliente, aplicado a la clase media, con rangos de edad, que van desde los 16 hasta los 45 años sin distinción de sexo, grado de estudios, religión o algún tipo de club social. Sin embargo, al verificar los resultados, se encontraron deficiencias en la prestación de servicio. El cuestionario consta de 10 preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta; en ella, se aplican interrogantes que invitan al cliente a proporcionar su sentir, en base a la atención recibida, calidad y calidez.

Este instrumento se aplicó a una muestra de 196 clientes, el tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple, el tamaño de la muestra se determinó a juicio de expertos, debido a que se lleva un control de ventas diarias, sin embargo, la cantidad de clientes atendidos no es contabilizada.

De todas las secciones que contemplaron el cuestionario, se obtuvo información relevante de la percepción del cliente en la prestación de servicio en estudio.

Procedimiento.

A continuación, se presentan los pasos realizados que culmina con la propuesta de esquema de servicio, mismo que se describe a continuación.

Primero se genera el contacto con la empresa en estudio, la cual accede a la realización del análisis, facilitando la información necesaria mediante cuestionarios aplicados a los clientes.

Logrando con ello, el objetivo de la investigación, siendo éste el diseñar un esquema de servicio, el cuál permita retener y fidelizar a los clientes logrando la satisfacción plena de los mismos.

Debido a que es relativamente poco lo que se conoce del fenómeno que se analiza, se aplica la investigación exploratoria mediante la reacción del cliente, al recibir el servicio y producto, determinando con ello el diseño de la investigación.

Se realiza la recopilación de datos, que serán los recopilados para la presente investigación, mediante un cuestionario estructurado aplicado a los clientes.

Una vez definido el método de medición, se desarrolla el cuestionario estructurado en base a 10 preguntas con respuestas de opción múltiple y, por último, un área de quejas y/o sugerencias donde el cliente tiene la libertad de expresar alguna recomendación para conocer el deseo y satisfacción del mismo, respecto al servicio proporcionado por el restaurante.

Después de determinar cómo se recopilará la información, se aplicó el instrumento de medición, a una muestra de 196 clientes que acuden a la empresa para degustar los productos y ser atendidos por el personal.

Dados los resultados de los cuestionarios, se procede a capturarlas en un documento en Excel, se tabulan mediante gráficas, para una mejor comprensión y análisis de los resultados.

Teniendo los resultados, se interpretan para preparar un informe de investigación, el cuál es mostrado como una descripción de resultados en cada representación gráfica.

Por último, se diseñó el esquema de servicio, el cual se basó en los seis pasos de Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) que a continuación se describen:

1. Para iniciar se identifica el área donde se aplicará el esquema de servicio, en éste caso, es el área operativa que incluye el arribo del cliente al restaurante donde se considera la bienvenida, su estadía en área de comensales, siendo donde, recibe la mayor parte de los servicios mediante el personal de contacto y concluyendo con la salida del cliente de las instalaciones.
2. Se identifica al cliente en estudio, siendo todo aquel usuario que acude al restaurante, sin limitante de ser particular, empresa, edad, sexo, grado de estudios o si va acompañado de pareja, en familia, etcétera.
3. Posteriormente, se realiza un análisis del proceso del servicio, desde la perspectiva del cliente, el cual, es reflejado en un mapa para ver como experimenta el cliente el servicio recibido.

4. Después, se observan las actividades realizadas por el personal de contacto con el cliente, siendo en éste caso los meseros. También se analizan las actividades del personal tras bambalinas, como lo son; los cocineros y ayudantes.

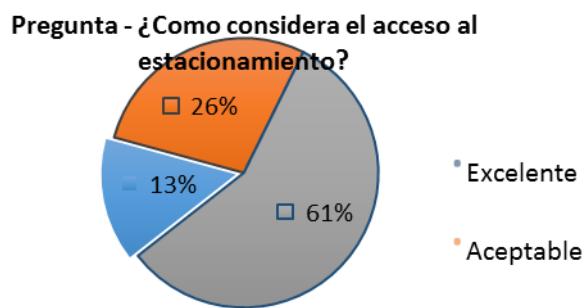
5. Posteriormente, se trazaron las actividades donde el cliente tiene contacto con el mesero, y se delimitaron las acciones a tomar en cada punto de acción para mejorar el servicio al cliente.

6. Para finalizar, se elaboró un esquema de servicio donde se muestra el proceso de atención al cliente, con el fin de brindar un mejor servicio, en menor tiempo y mayor satisfacción para el comensal. Generando aceptación por parte de la empresa en estudio.

Para la investigación, es necesario el concebir un esquema de servicios que cumpla con los objetivos y estar en contacto con los empleados del restaurante, conocer el grado de satisfacción actual tanto del cliente como del consumidor, y tomar acciones en base a los resultados.

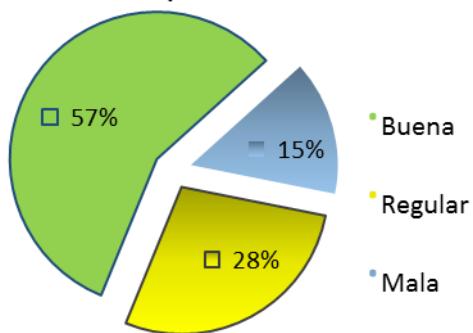
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente, se expone todo resultado, así como las discusiones derivadas de la aplicación del cuestionario de satisfacción al cliente. Por lo que, se obtiene como resultado, la necesidad de un esquema de servicio que mejorará tanto la eficiencia como eficacia en la prestación del servicio brindado. A continuación, se muestran algunas graficas con resultados en donde hace falta monitoreo y mejora al establecimiento en estudio.



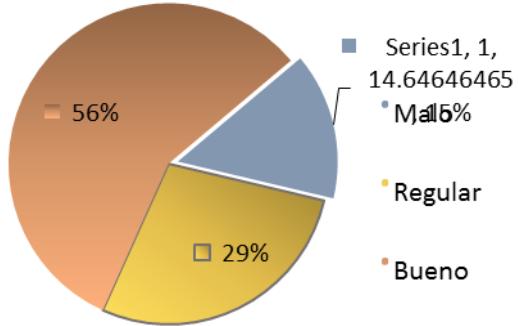
En la presente gráfica se puede observar que el 61% de los encuestados contestaron insuficiente el acceso a estacionamiento, mientras que el 26% contestó de manera aceptable, y con tan solo el 13% contestó que es excelente.

Pregunta - La información que recibió por parte de nuestro personal fue:



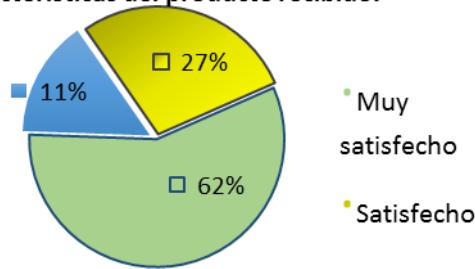
Con objetivo de conocer la percepción del cliente con respecto a la información brindada por el personal. Se observa que el 57% de los encuestados calificó que, en efecto, la información fue buena, con un 28% calificó que fue de manera regular, si se suman estas dos posiciones positivas arroja un resultado de 85% de correcto recibimiento de información por parte del personal, y mientras que con un 15% contestó que fue mala.

Pregunta 6. El trato que recibió por parte de nuestro personal fue:



Teniendo como propósito la entera satisfacción del cliente al momento de tratar con el personal. Se obtuvo que el 56% de los encuestados calificó como bueno el trato, con un 29% calificó que fue de manera regular, si se suman estas dos posiciones positivas brinda un resultado de 85%, lo cual es bastante favorable, mientras que con un 15% contestó que fue malo, por lo que hay que trabajar en ello.

Pregunta 7. Que tan satisfecho quedo con las características del producto recibido.

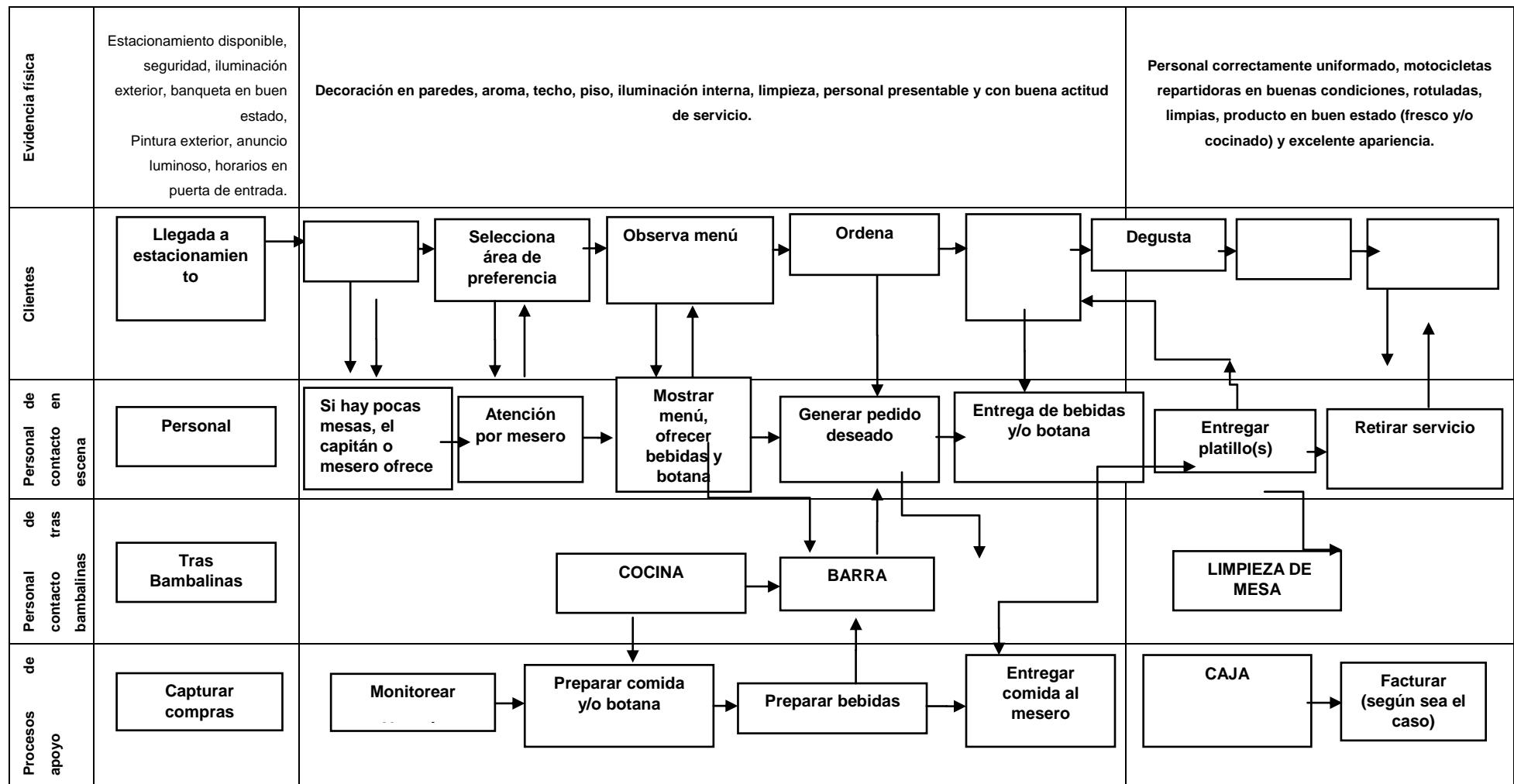


En la presente gráfica, se demuestra el liderazgo que mantiene la empresa con respecto a la calidad de sus productos, al observar que con un 62% de los encuestados contestó que, en efecto, quedaron muy satisfechos con el producto recibido, con un 27% calificó simplemente satisfechos, la suma de ellos, brinda un total de satisfacción del 89%.

Análisis e interpretación de resultados del esquema de servicio propuesto.

Esquema de servicio (cliente – personal)

Fuente: Elaboración propia (2013)



CONCLUSIONES

Lo anterior trae como consecuencia que las empresas, como la del objeto de estudio, cuente con una prestación de servicio sencillamente memorable, ya que las actividades que encierra ese propósito redundarán en la satisfacción total del cliente, pero no solo eso, sino la fidelización del mismo. Para lograr lo anterior, se requiere derribar el principal obstáculo al que se enfrenta cualquier empresa, en la prestación del servicio, el cual es, su carácter heterogéneo.

Cabe mencionar que, de acuerdo con Lovelock C., Wirtz J., (2009) ya que, la mayoría de las empresas festejan cuando abren otra sucursal e incluso la bendicen, y todo eso, gracias al cliente y/o consumidor, como también puede ocurrir el cierre de la misma, si no se presta el servicio de manera adecuada.

El agregar ese plus (valor) al momento de prestar un servicio, se debe de involucrar toda la organización, desde el gerente hasta el repartidor o incluso, el personal de estacionamiento que, sin duda, es bastante fundamental para un servicio de primera.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Acerenza, M.: Marketing de restaurantes, Ed. Trillas, Primera edición. México. 2004.

Bitner M., Zeithaml V.: Marketing de servicios - Un enfoque de integración del cliente a la empresa, Ed. McGraw Hill, México, 2002.

Chias J.: El Mercado son personas, Ed. McGraw Hill, Primera edición, España, 1991.

Douglas K., Bateson J.: Fundamentos de marketing de servicios - conceptos, estrategias y casos, Ed. Thomson, Segunda edición, México, 2002.

Kotler, Bowen & Makens: Marketing para turismo, Ed. Pearson, Tercera edición, España, 2004.

Lovelock C., Wirtz J.: Marketing de servicios – personal, tecnología y estrategia, Ed. Pearson, Sexta edición, México, 2009.

Uribe E.: Abre una marisquería, Entrepreneur – Dinero para hacer negocios (2012). Volumen 20. Número 09. México. Páginas 28-38. Recuperado el 08 de octubre de 2016.

Zeithaml, Bitner & Gremler: Marketing de servicios, Ed. McGraw Hill, Quinta edición, México, 2009.

La Cultura De Los Pueblos y Comunidades Indígenas Como Un Derecho Fundamental En México.

Ramos Valencia Emilia
Sánchez Reyes Francisco

RESUMEN

Los pueblos y las personas indígenas constituyen uno de los sectores de la sociedad Mexicana que requieren mayor atención para su desarrollo económico, político, social y cultural. Por ello, es necesario construir una cultura de respeto, tanto a sus derechos individuales como a los que adquieren como miembros de una comunidad.

El proceso de globalización ha estado acompañado de un fortalecimiento de las identidades. Este artículo parte de la defensa de los derechos de la persona y de su autonomía como agente moral. Estos derechos son conquistas éticas por defender dentro de sociedades liberales, y también ante culturas tradicionales. Se presentan tres alternativas teóricas: primera, imponer los ideales liberales a los pueblos no liberales; segunda, aceptar el estilo de vida de cada grupo siempre que se respeten los derechos humanos; tercera, no sólo aceptar la diversidad, sino también fomentarla; el Estado tiene que proteger a las culturas minoritarias mediante medidas especiales, pero no puede favorecer a las minorías en cuyo interior no existen las igualdades básicas o derechos fundamentales.

Palabras clave: Autonomía, cultura tradicional, ética, desarrollo humano, ética, libertad.

INTRODUCCIÓN

El artículo 2º de la constitución de los Estados Unidos Mexicanos se refiere a los derechos de pueblos y comunidades indígenas en el apartado A y a las obligaciones de la Federación, los Estados y los Municipios para con ellos en el apartado B. Además, reconoce la composición pluricultural de la nación, se contempla la definición legal de pueblo y comunidad indígena, la libre determinación y autonomía y se señalan los derechos indígenas que pueden ejercerse en el marco de la Constitución y las leyes con respeto al pacto federal y la soberanía de los estados.

Es importante tener en cuenta que en México las normas jurídicas que reconocen derechos específicos a los indígenas, no siempre se hacen efectivas y tampoco se observan en los procedimientos judiciales.

Los factores que provocan este problema son diversos: van desde el desconocimiento de su existencia o contenido, a la velada discriminación, pasando, en ocasiones por la falta de normas de procedimiento para asegurar su observancia.

La falta de respeto a las garantías individuales y sociales y a los derechos de los indígenas no sólo son factores que producen injusticia para individuos y grupos, también constituyen un severo obstáculo para su desarrollo integral y sustentable, el cual no podrá darse sin seguridad y certeza jurídica.

México es el país con mayor cantidad de indígenas; 12 millones. Actualmente existe una amplia corriente multicultural de defensa de los derechos diferenciales de las culturas minoritarias y el deseo de prevenir su absorción o fagocitación por parte de la cultura dominante y mayoritaria de un determinado Estado.

Nuestro mundo está dividido en al menos dos continentes cada vez más alejados entre sí, el de las comunidades que se defienden contra la penetración de los individuos, las ideas, las costumbres provenientes del exterior, y aquel cuya globalización tiene como contrapartida un débil influjo sobre conductas personales y colectivas.

Los desplazamientos masivos de población y el choque entre culturas se han caracterizado casi siempre en la historia por la reaparición de la barbarie. Pero siempre ha habido dos tipos de barbarie: barbarie real (genocidio, el etnocidio), el terror indiscriminado contra el otro y la tortura institucionalmente tolerada. La barbarie inventada por los amos de los imperios para calificar a los otros, a la otra cultura, a quienes tienen lenguas, hábitos y costumbres diferentes de las nuestras.

Se hace referencia explícita a la necesidad de preservar los elementos distintivos de la identidad de un pueblo o civilización a que se pertenece, sistema de creencias, valores, costumbres y conductas compartidas que son trasmitidas de generación en generación. Ciertas prácticas culturales exigen el reconocimiento de derechos por parte del Estado, por ejemplo, ciertas festividades, normas laborales y educativas; pero cuando aludimos al derecho a la propia cultura tratamos de resaltar una visión de una cultura no excluyente, ni pura, sino configuradora en gran medida de la identidad del grupo social y determinadas personas que pertenecen a un determinado grupo. Desde esta perspectiva, cada cultura es polifacética y polifónica y en su interior existe una rica pluralidad de visiones.

METODOLOGÍA.

Esta investigación está orientada bajo un enfoque empírico analítico con el afán de demostrar la naturaleza cualitativa la importancia de “La cultura de los pueblos y comunidades indígenas como un derecho fundamental en México”. Se requirió de un sistema de trabajo elaborado y sistemático que permite llegar a un conocimiento objetivo de los sucesos que se dan en la realidad. Es un método que se propone encontrar posibles explicaciones del objeto de conocimiento, pero en el que es necesario superar la subjetividad de quien lo utilice.

El análisis e interpretación de los artículos 1, 2 apartado A y B, 3, 4, 24 y 123 de la Constitución política Federal en un primer momento, permitió obtener datos en este proceso de investigación, para poder establecer una descripción contextual de la realidad y su diagnóstico sobre el grado de autonomía de aprendizaje existente; en un segundo momento para valorar los cambios que se presentaron.

Pasando luego por el método cualitativo de producción del conocimiento con el análisis e interpretación de datos.

OBJETIVO.

El objetivo es reconocer y respetar a los pueblos y comunidades indígenas como sujetos de derecho, con personalidad jurídica, con derechos territoriales y representación política.

El derecho a la propia cultura.

El derecho a la propia cultura consiste en preservar una identidad cultural y sus señas de identificación, como costumbres, festividades, vestimenta, usos, normas especiales de educación, etc. La dimensión social y comunitaria del derecho a la cultura dificulta su caracterización como derecho subjetivo, según el modelo reductivo de los derechos en la tradición liberal occidental. Podemos pensar en el aspecto de especial relevancia del derecho a la propia lengua, particularmente decisivo en el caso específico de las minorías lingüísticas en el seno de un Estado democrático de derecho. El Convenio sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes en su artículo 5 establece: “deberán reconocerse y protegerse los valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propios de dichos pueblos y deberá tomarse debidamente en consideración la índole de los problemas que se les plantean tanto colectiva como individualmente”.

El problema no es la igualdad de derechos sino el derecho a la diferencia dentro de la homogeneidad cultural mayoritaria dentro de una sociedad. El problema que se plantea, por tanto, es ¿cómo hacer viable ese derecho en una sociedad multicultural?, ¿cómo compaginar la diversidad cultural con un ordenamiento jurídico común que reconozca y contemple estas diferencias? O sea: ¿cómo plasmar este derecho diferencial con una cierta cohesión política y jurídica dentro de un mismo Estado?

En el caso de nuestro país, la multiculturalidad está estrechamente ligada a la cuestión indígena y al reconocimiento de los derechos y cultura indígenas como parte de la nación mexicana. México ocupa el octavo lugar en el mundo entre los países con la mayor cantidad de pueblos indígenas y tiene la población indígena más numerosa del Continente Americano. De acuerdo a los datos de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas en México y del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a 2010 existen 62 pueblos indígenas, con una población estimada en 14 millones 172 mil 483 personas, lo que significa cerca del 12.5% del total de la población nacional.

Sin embargo, el reconocimiento de la multiculturalidad de nuestro país data de la década de los noventa, debido a que tradicionalmente se impulsó una política de integración para los pueblos indígenas. El Estado mexicano, es heredero de la doctrina liberal de la ilustración y del liberalismo francés, asumió desde sus orígenes el discurso de igualdad de la ciudadanía universal, que reivindica la unicidad del derecho y pone el acento de la personalidad jurídica en el individuo.

La triada un pueblo/un territorio/una cultura, como pre requisito para la conformación del Estado, fue el proyecto para el cual se impulsó la política de aculturación e integración de los pueblos indígenas a una cultura nacional homogénea y mestiza.

En nombre de la igualdad y de la necesidad de construir una nación moderna, se le negó a los pueblos indígenas el derecho de hablar sus propios idiomas y se impuso el castellano como lengua única; se les implantaron leyes que no entendían y que no consideraban el contexto cultural de los acusados; se deslegitimó la autoridad de sus instituciones político-religiosas, imponiéndoseles autoridades municipales mestizas que concentraban el poder político y económico de regiones enteras.

Todas estas imposiciones se hicieron en nombre del “derecho a la igualdad”. Todos los mexicanos debían ser tratados como iguales, sin considerar las diferencias culturales, económicas y sociales que subsumía esta ciudadanía formal impuesta a través de la ley.

En 1990 México firmó el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que, por remisión al artículo 133 Constitucional forma parte de la ley suprema de nuestro país. Mediante este acuerdo, el gobierno de México se comprometió a desarrollar acciones “que promuevan la plena efectividad de los derechos sociales, económicos y

culturales de esos pueblos, respetando su identidad social y cultural, sus costumbres y tradiciones, y sus instituciones".

Asimismo, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce, en el artículo 2º, la composición pluricultural de la nación mexicana, sustentada en sus pueblos indígenas, al señalar que: "La Nación tiene una composición pluricultural sustentada originalmente en sus pueblos indígenas que son aquellos que descienden de poblaciones que habitaban en el territorio actual del país al iniciarse la colonización y que conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.

Es un hecho indiscutible que vivimos en un mundo globalizado y en permanente transformación. La globalización presenta aspectos de carácter económico, social y cultural y una de las consecuencias de la globalización del planeta es el multiculturalismo, que se podría definir como la coexistencia de distintas tradiciones culturales en un mismo territorio.

Las sociedades en las que predomina un mismo grupo social y existe una religión, un idioma y una cultura todavía existen en muchos rincones del planeta. Sin embargo, el modelo de sociedad homogénea está siendo sustituido por un modelo plural de sociedad. En muchas ciudades y países la población es heterogénea en muchos sentidos: conviven lenguas, religiones, tradiciones y formas de entender la vida muy distinta. Esta diversidad ha sido acuñada con el término multiculturalismo.

El multiculturalismo es algo más que la suma de tradiciones culturales en un mismo espacio geográfico, esto implica una valoración positiva de la diversidad humana ya que se trata de una doctrina que defiende la tolerancia, el respeto y la convivencia entre culturas diferentes. Esto es una situación deseable, esto siempre y cuando este de acuerdo a los derechos fundamentales que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Lo inmediato que se presenta al pensar en "patrimonio cultural" es un cuerpo que necesita cuidados para permitir un florecimiento. Desde el nacimiento ese cuerpo se asocia con un género: "es un niño", "vive como hombre" o "sé mujer", pues la noción de desarrollo está unida en la actualidad a la idea de cultura. Anteriormente se pensaba que los planes que buscaba este bienestar debían respetar las tradiciones de los pueblos, mientras en el presente se ve el tema de otro modo: parte del desarrollo es el esplendor cultural de cada comunidad.

Ahí aparece la primera impresión: cuerpos con un color, con una vestimenta, piénsese en la mujer purépecha con su traje típico en los mercados mexicanos, primer anuncio del mundo cultural que hay detrás. En esta imagen el cuerpo femenino es la expresión más fuerte mientras que la

segunda idea que aparece es la presencia de un aspecto físico que en millones de casos revela el estado de pobreza e inequidad.

El multiculturalismo es un signo del presente. Si una cara de la realidad es la globalización con su cultura uniformizante, la otra faz está dibujada por las costumbres peculiares de cada grupo, las que reclaman su derecho a existir con autonomía.

Minorías y mayorías se enfrentan en diversos temas: autonomía regional, representación política, valor de los "usos y costumbres", integración del currículum educativo, legislación en cuanto a inmigración y naturalización.

El multiculturalismo gira en torno a una teoría de justicia distributiva cuál es la función del Estado y de las autoridades de las comunidades étnicas, los miembros de los pueblos tienen derecho a mantener un estilo de vida, reflejo de su identidad cultural, pero esto entra en contradicción, en ocasiones, con la posibilidad de acceder a los bienes que permitirían el desarrollo de la persona y su acción como agente moral con capacidad de decisión autónoma.

Si se desarrollara teóricamente el principio de la *diferencia*, junto con los principios de igualdad y libertad, se tendrían sistemas más justos dentro de la realidad latinoamericana.

El estado tiene que proteger a las culturas minoritarias mediante medidas especiales. No se trata de tolerar la diversidad, sino de fomentarla. Se acepta la existencia de límites al derecho a la identidad cultural, éstos son principios generales a los que hay que dar un contenido particular en cada caso.

Existen múltiples prácticas tradicionales que impiden un desarrollo económico y cultural necesario para acceder a bienes que permiten la autonomía de la persona. En estos casos, la función del Estado es: proteger la tradición cultural de sus pueblos amparada en las diversas declaraciones que defienden la identidad cultural o garantizar el acceso a los derechos básicos. Ernesto Garzón Valdés (1993) da una respuesta, mira el problema con el objetivo de encontrar una respuesta ética, esto es, busca principios y reglas de *validez universal*, se opone, pues, a las diversas formas de relativismo.

Se refiere a minorías étnicas que viven dentro de Estados democráticos representativos. Esta precisión es fundamental, porque exigirá condiciones sociales que hagan posible que todos los miembros de la sociedad gocen de los mismos derechos que les permiten satisfacer sus necesidades básicas. A esto Garzón Valdés le llama *homogeneidad*, sin ella la democracia no es considerada viable. Es necesario aclarar que homogeneidad no significa buscar una sociedad compuesta por miembros con estilos de vida similares. El otro concepto manejado es *minorías*

étnicas; son aquellas que se encuentran en situación de inferioridad por su desarrollo técnico-económico, en comparación con el resto del entorno nacional, no habla de otros grupos minoritarios.

Las instituciones de los Pueblos Indígenas, igual que las del Estado, deberán estar en congruencia con los derechos humanos internacionales reconocidos, tanto individuales como colectivos. Como son los usos y las costumbres de los Pueblos Indígenas deben ser respetados por los Estados y reconocidos como legítima fuente de derechos.

El artículo 22 de la declaración Universal de los Derechos Humanos dice: Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, de su personalidad.

CONCLUSIÓN

Es tarea difícil para el Estado porque existen personas dentro de grupos minoritarios que no aceptan prácticas sanitarias como vacunas o transfusiones de sangre; es ilegítimo imponérselas contra su voluntad. Si para ellos la pérdida de la vida es secundaria frente a la pérdida de la vida eterna, entonces merecen respeto aun cuando una visión científica piense lo contrario. Pero no es sólo esto, el cuerpo mismo es sentido de manera diferente en las distintas culturas.

Una sociedad jerárquica bien ordenada, requiere que incorpore la "idea liberal de justicia del derecho de los pueblos", necesita cumplir con *tres exigencias*. Primera, es necesario que la sociedad sea pacífica y persiga sus fines a través de la diplomacia, el comercio u otro medio pacífico.

La segunda exigencia establece que el sistema jurídico imponga deberes y obligaciones morales a todas las personas residentes en su territorio, se guíe por una justicia que incluya el bien común, lo que implica tener en cuenta los intereses de todos los miembros del grupo, de manera imparcial y, además, que los jueces y administradores jurídicos confíen, de buena fe, en que el derecho está orientado por esa concepción de justicia. Las ideas anteriores implican la existencia de diversas formas, apropiadas según los casos, para que los miembros del grupo sean escuchados, según los valores religiosos o filosóficos de esta sociedad, lo que significa que haya posibilidad de disentimiento.

Como se puede ver, estos principios garantizan una libertad de pensamiento y expresión que permite la evolución de la sociedad o, por lo menos, el ejercicio de la libertad. El estilo de vida que ese grupo tiene existe porque el mismo grupo así lo desea, si no hubiera aceptación de las prácticas existentes se podría manifestar tal oposición y sería posible luchar para modificar la situación. Se condena las imposiciones por medio de la fuerza, defiende un orden fundado en procedimientos jurisdiccionales basados en la aplicación del derecho.

El tercer requisito exige que todas las personas miembros de una sociedad jerárquica tengan una serie de derechos mínimos que garanticen: subsistencia y seguridad (derecho a la vida), libertad (frente a la servidumbre y ocupación armada), propiedad personal, igualdad formal (tratamiento igual de los casos iguales), libertad de conciencia, asociación y posibilidad de emigrar (para quien no estuviera de acuerdo con el pensamiento dominante). En suma, este tercer requisito exige el respeto a derechos humanos fundamentales.

Las palabras son claras porque no existe ningún país donde no haya violaciones a los derechos humanos. Los principios de justicia y bien común válidos son para cualquier pueblo, como condición previa a ser incluidos en la comunidad. Cada comunidad debe buscar los bienes básicos necesarios para desarrollar un plan de vida

Se debe exigir que los derechos humanos sean respetados en cualquier forma de vida. Los gobernantes tienen que buscar que todos los miembros de la sociedad satisfagan sus necesidades básicas, como la vivienda, servicios de salud, alimentación de acorde a sus costumbres, ya que forman parte de la sociedad misma.

De acuerdo a la Ley de Derechos y Cultura de los Pueblos Indígenas del Estado de Michoacán en el artículo 12, el cual nos habla acerca de que los pueblos y comunidades indígenas podrán formar asociaciones para los fines que ellos consideren convenientes, asimismo tienen derecho a adoptar libremente su topografía, lengua y formas de gobierno, esto del pueblo indígena donde pertenezcan. A cuanto sus relaciones fuera del territorio del Estado serán representadas por las autoridades municipales del territorio en donde se encuentren asentadas. Esto con la finalidad de que estas comunidades tengan su espacio donde desarrollarse como personas, de acuerdo a sus vivencias, usos y costumbres, sin dañar a terceros.

La constitución Política Federal establece los derechos fundamentales del hombre como el derecho a la libertad de creencias, la libre expresión y asociación que permiten garantizar el desarrollo cultural sin necesidad de que hubiera un tratamiento especial. Sin embargo en su artículo 2º hace referencia a los grupos étnicos o culturales. Considerando que la libertad religiosa,

permitiendo que los grupos mantengan sus lazos y sigan cultivando sus creencias permitiendo su desarrollo impidiendo la discriminación y los prejuicios.

Estos derechos son garantizados en la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, como personas tenemos igual valor y dignidad, independientemente de las diferentes identidades personales que nos constituyen como diferencia de lengua, de origen étnico, de religión, opiniones políticas, de condiciones personales y sociales, de orientación sexual, identidad o expresión de género.

BIBLIOGRAFÍA

Garzón Valdés, Ernesto (1993), *El problema ético de las minorías étnicas* en León Olivé, *Ética y diversidad cultural*. México: Universidad Nacional Autónoma de México / Fondo de Cultura Económica.

Constitución Política Federal, (2016)

Ley General para la igualdad entre mujeres y hombres

Constitución del Estado de Michoacán

Convenio (Nº 169) sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.

http://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Convenio_169_PI.pdf

Ley de Derechos y Cultura de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Michoacán

Constitución Política Federal, (2016)

Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren derechos de personas, comunidades y pueblos indígenas, (2014), Suprema Corte de Justicia de la Nación.

La Diversidad Sexual En El Marco Legal Mexicano.

*Zúñiga de la Torre Blanca Lorena
Carrillo Ortiz María Guadalupe*

RESUMEN

El tema de la diversidad sexual es hoy por hoy sinónimo de controversia. Escuchamos de los miembros de la colectividad, de las instituciones del estado, de las organizaciones no gubernamentales opiniones muy diversas a favor y en contra de reconocer los derechos de las personas de orientación sexual diversa a la reconocida tradicionalmente como correcta o válida social y legalmente. El presente ejercicio académico tiene como propósito fundamental conocer el contexto de la diversidad sexual en el marco legal mexicano, a partir de lo que establece la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales suscritos por el Estado Mexicano, Leyes Federales y la local del Estado de Chihuahua, haciendo en el trayecto breve mención de las consideraciones de la sociedad mexicana en torno al tema y el resultado de diversas encuestas. El resultado que se ofrece es desalentador en tanto, de la revisión del ordenamiento legal en comento se desprende que la diversidad sexual de ninguna manera está reconocida como un derecho humano, sin o que debe entenderse dentro del derecho de igualdad a través de la aplicación del principio de no discriminación.

INTRODUCCIÓN

El presente ejercicio se apuntala a conocer el marco normativo mexicano en torno al respecto al tema de la diversidad sexual.

Vivimos un mundo convulso, cambiante, confuso que todos los días nos ofrece formas diversas de apreciar y sentir las cosas dentro de nuestra vida, que es la misma; pero que sin embargo, muta cuando convivimos en un conglomerado social, que nos impacta de manera positiva o negativa a lo largo de la misma.

Esta sociedad en constante cambio, hoy vive una trasformación digna de atención en lo que al tema de estudio se refiere. Como miembros de la misma, se puede ver como las consideraciones tanto del ciudadano común, de las instituciones y organismos no gubernamentales y de quienes

tienen en sus manos la facultad de legislar en torno al tema, se encuentran polarizadas para efecto del reconocimiento o no de los derechos de las personas con preferencias sexuales diversas.

Las hay desde aquellos que radicalmente consideran que no les corresponde derecho alguno, ni siquiera a ser diferentes, hasta los que, con base en el principio de no discriminación por motivo de las preferencias sexuales de las personas, consideran que les asisten todos los derechos reconocidos por la Constitución para todo individuo, como la legalización de las uniones entre personas del mismo sexo, la adopción, servicios de salud para la pareja, etc.

En este contexto, hablar de diversidad sexual y previo al análisis de la normatividad mexicana, necesariamente conlleva a hacer una reflexión en torno al significado que le atribuimos a determinados conceptos como diversidad, sexo, sexualidad, género, familia, etc., que correctos, contemporáneos, transgeneracionales, actuales o no, nos dividen y provocan.

Así pues, se plantean en primer término las consideraciones conceptuales y teóricas en torno al tema, la percepción de una sociedad como la nuestra y de las organizaciones relacionadas con este tópico, para luego entrar al estudio de lo que el marco normativo mexicano establece, desde luego, incluyendo en el análisis los tratados internacionales suscritos y ratificados por México, que, derivados del control de convencionalidad, todas las autoridades, dentro del ámbito de sus competencias, se encuentran obligadas a atender en tratándose de respeto a los derechos humanos.

DESARROLLO DEL TEMA

Objetivo General.

Conocer el contexto de la diversidad sexual dentro del marco legal mexicano.

Marco conceptual.

Para la Real Academia Española, la palabra sexo se define como “la condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas”⁴⁷.

En un sentido más general, “el sexo es el conjunto de características biológicas que diferencian al macho de la hembra y que al complementarse tienen la posibilidad de la reproducción”⁴⁸.

La sexualidad por otra parte se relaciona con el **desarrollo psicobiosocial del individuo**. Se trata de un elemento básico de la personalidad, un modo de ser, de manifestarnos y comunicarnos con

⁴⁷ Diccionario de la lengua española, Madrid, 2001.

⁴⁸ Guido Gómez de Silva, “*Breve diccionario etimológico de la lengua española*”, FCE y El Colegio de México, 1988, p.1496.

los otros, proceso en el que se ven involucrados otros factores como la orientación sexual, la identidad sexual, la imagen corporal, la cultura, la educación, etc.

El género se entiende como las características, roles, prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores que elaboran las sociedades a partir de las diferencias anatómo-fisiológicas entre los sexos.⁴⁹ En este sentido, es una identidad que se construye de manera social y cultural. Esto quiere decir que puede ser distinto en diferentes momentos de la historia, en diferentes sociedades, en diferentes culturas y en diferentes lugares geográficos.

Para la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán, la **diversidad sexual** se entiende toda la gama de orientaciones sexuales e identidades de género que forma parte de la vida cotidiana de los seres humanos, entre las que se reconoce lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros, travestis y transexuales.⁵⁰

Para el Consejo Nacional para prevenir la discriminación, la diversidad sexual hace referencia a todas las posibilidades de asumir, expresar y vivir la sexualidad, así como de asumir identidades y preferencias sexuales (distintas en cada cultura y persona). Es el reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen derecho a existir y manifestarse sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas.⁵¹

Ahora bien, por lo que toca a los conceptos jurídicos, el control de convencionalidad, como lo señala Ibañez Rivas, constituye una de las medidas que los Estados deben poner en práctica para garantizar el effet utile o efecto útil de la Convención Americana⁵² y dar cumplimiento a las obligaciones estatales de respeto, garantía y adecuación.⁵³ Agrega que es una herramienta que claramente favorece la protección de los derechos humanos desde los Estados y, paralelamente, afianza el carácter subsidiario y complementario de la jurisdicción internacional.⁵⁴

⁴⁹ De Barbieri, Teresita (1992) Sobre la categoría de género. Una introducción teórico-metodológica. ISISInternacional. Fin de siglo. Género y cambio civilizatorio. Santiago de Chile. Edit de las mujeres n° 17.

⁵⁰ Consultado en la página de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Yucatán. http://www.codhey.org/Diversidad_Sexual. 30 de octubre del 2016.

⁵¹ El significado del Día Nacional de la Lucha contra la Homofobia desde la perspectiva del respeto al derecho a la igualdad y la no discriminación de todas las personas. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Secretaría de Gobernación. Consultado en [http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Acercamiento%20Decreto%20Nacional%20Dia%20contra%20Homofobia%20\(accesible\).pdf](http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Acercamiento%20Decreto%20Nacional%20Dia%20contra%20Homofobia%20(accesible).pdf) 24 de octubre del 2016.

⁵² Convención Americana de Derechos Humanos.

⁵³ Ibañez Rivas, Juana María. Control de convencionalidad: precisiones para su aplicación desde la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Anuario de Derechos Humanos. Universidad de Chile, No. 8 (2012), p. 112.

⁵⁴ Ídem

Para Carbonell, el control de convencionalidad debe entenderse como una herramienta que permite a los jueces contrastar las normas generales internas frente a las normas del sistema convencional internacional.⁵⁵

Dos conceptos que resultan importantes destacar para mayor comprensión de este ejercicio académico, son el de principio y el de derecho humano, tanto para entenderlos en su individualidad como para dimensionar la diferencia entre uno y otro. En la medida de que ello se logre, se podrá ubicar el contexto en el que se maneja el tópico que nos ocupa en la legislación mexicana.

En su etimología latina, *principium* es una palabra compuesta. Deriva de *pris*, que significa “lo antiguo” y “lo valioso”, y *cp* que se encuentra tanto en el verbo *capere*, con el significado de “asir, coger, tomar”, y en el sustantivo *caput*, donde significa “cabeza”.⁵⁶

El término griego que se traduce por principio es “arch”. El significado es “primacía” en tiempo, rango o lugar.⁵⁷

El Diccionario de la Real Academia Española, señala que principio significa “primer instante del ser de algo”, el “punto que se considera como primero en una extensión de una cosa”, “norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”.⁵⁸

Desde el punto de vista jurídico, Manuel Atienza dice que los principios son las normas de carácter muy general que señalan la deseabilidad de alcanzar ciertos objetivos o fines de carácter económico, social, político, etc., o bien exigencias de tipo moral.⁵⁹

Para los constitucionalistas, los principios constitucionales pueden verse como un puente entre Derecho y moral y que cualquier decisión jurídica (en particular, la judicial) está justificada si deriva en última instancia de una norma moral.⁶⁰

Para Quisbert son “la regla básica que guía el funcionamiento coherente y equilibrado de la estructura de una Constitución formal de un Estado determinado,”⁶¹ que “sirven para garantizar la vigencia, estabilidad y respeto de la Constitución.”⁶²

Ahora bien, por lo que toca al concepto de Derechos Humanos, la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México señala que “son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad

⁵⁵ Carbonell, Miguel. Teoría de los derechos humanos y del control de convencionalidad. México, 2013, p. 140.

⁵⁶ Sánchez de la Torre, Ángel. Los principios del derecho como objeto de investigación jurídica, el Los principios generales del derecho, Madrid: RAJL, Actas, 1993, p. 17

⁵⁷ Ferrater Mora, José. Diccionario de filosofía. Vol. III, Barcelona: Ariel, 2001, p.2907.

⁵⁸ <http://dle.rae.es/?id=UC5uxwk>. Consultado el 23 de octubre del 2016.

⁵⁹ Atienza, Manuel. Tras la Justicia. Barcelona. Ariel, 2006, p. 27

⁶⁰ Atienza, Manuel. Argumentación y Constitución, p. 5. Consultado en http://www3.uah.es/filder/manuel_atienza.pdf. 21 de octubre del 2016

⁶¹ Quisbert, Ermo. Principios Constitucionales, Bolivia, 2006, p. 28. Consultado en <http://ermoquisbert.tripod.com/dc/05.pdf>. 23 de octubre del 2016.

⁶² Ídem

humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.⁶³ Señala que “la aplicación de los derechos humanos a la que se encuentran obligadas todas las autoridades se rige por los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.”⁶⁴

Aunque para Finnis La expresión *derechos humanos* es un "modismo contemporáneo",⁶⁵ el cual usa como sinónimo de *derechos naturales*, pues considera que el uso lingüístico actual, aunque no muy firme, refiere las dos expresiones a "los derechos morales fundamentales y generales"⁶⁶; es decir, a "los derechos respecto de los que uno tiene un título simplemente en virtud de ser una persona",⁶⁷ asumimos que es una expresión universalmente aceptada e incorporada en las Constitucionales nacionales de manera gradual.⁶⁸

MARCO TEÓRICO.

El punto de vista social

Una de las fuentes del derecho es la costumbre, entendida como el derecho no escrito, constituido por un conjunto de principios y reglas de conducta, repetidas en el tiempo por la sociedad en su conjunto, que pueden ser tan fuertes que se asumen como generales y obligatorias al incorporarse a un cuerpo normativo.

Cuando se hace referencia a la diversidad sexual desde la óptica de la sociedad mexicana, se encuentran opiniones encontradas; por una parte están quienes la consideran como primordialmente conservadora, dominada por los principios judeo-cristianos que desinforman y predicen amor al mismo tiempo que difunden odio y descalificación hacia las personas que no son heterosexuales. Asimismo, se asevera que esta doble moral predomina no sólo en el ámbito religioso sino también en el social y en el político, considerando a los legisladores, los servidores

⁶³ http://www.cndh.org.mx/Que_son_Derechos_Humanos. Consultada el 23 de octubre del 2016.

⁶⁴ Ídem

⁶⁵ Finnis, John, *Ley natural y derechos naturales*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2000, p. 227.

⁶⁶ Ibid, p. 228

⁶⁷ Finnis, John, *Aquinas. Moral, Political, and Legal Theory*, Oxford University Press, Oxford, 1998, pp. 136-137

⁶⁸ Ejemplo de ello es la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el DOF el 10 de junio del 2011, en la que se cambia la denominación del Capítulo I del Título Primero, dejando atrás el concepto de “garantías individuales”, para denominarlo “De los derechos humanos y sus garantías”.

públicos y los partidos políticos, en particular, como los principales actores que ejercen una doble moral, comportándose de modo dogmático, moralista y conservador.⁶⁹

Por otra parte, diversas organizaciones consideran que la sociedad mexicana es más libre y menos conservadora que, por ejemplo, la sociedad estadounidense o algunas latinoamericanas, haciendo hincapié en que el laicismo como principio político, ha permitido que en México se den determinadas transformaciones sociales, reconociendo que existen varias regiones del país en los que existe mayor apertura y aceptación como la Ciudad de México o Monterrey.⁷⁰ En este contexto, asumiendo la actualidad de las opiniones se pudiera decir que, aún y cuando se establece que existen ciertas regiones del país, que no estados, donde se aprecia mayor apertura, el hecho es que nuestra nación se encuentra en un proceso de construcción y reconstrucción de costumbres y percepciones muy arraigadas, sobre las cuales tienen posturas encontradas.

En un polo encontramos aquellos que respetan la diversidad hasta cierto punto. Por ejemplo, pueden ver, e incluso aceptar en su círculo social a parejas del mismo sexo; pero se encuentran totalmente en oposición a que estos legalicen su unión y menos aún que piensen en tener hijos, basándose para ello en el concepto preconcebido de que el matrimonio y por tanto la familia, es entre un hombre y una mujer porque la finalidad de matrimonio es la procreación, confundiendo entre otras cosa los conceptos que ya comentamos en el apartado anterior entre sexo, sexualidad y género.

A la mitad están los pocos que señalan que respetan los derechos de las personas del mismo sexo en toda su amplitud, es decir, para legalizar su unión y adoptar hijos; y en el otro extremo a los que definitivamente se cierran a cualquier posibilidad, los que discriminan y hacen escarnio de las personas por ser diferentes.

Estudio realizado por Acuña-Ruiz y Oyuela en el 2006 demostró que con el paso del tiempo mayor cantidad de personas, sobre todo jóvenes de ambos sexos, han empezado a mostrar reacciones cada vez más favorables hacia la homosexualidad y la bisexualidad; sin embargo, también concluye que con el aumento de la edad hay un incremento del 26% en cuanto actitudes negativas hacia el mismo fenómeno, además de que los hombres tendían a demostrar en un 22% mayor cantidad de percepciones negativas que las mujeres, sobre todo hombres de mediana y tercera edad.⁷¹

⁶⁹ Flores Dávila, Julia Isabel. La diversidad sexual y los retos de la igualdad y la inclusión. Colección Estudios, núm. 5. México, 2007, p. 69

⁷⁰ Ibíd. p. 70

⁷¹ Acuña Ruiz, A.E. Y Oyuela R. (2006). Diferencia en los perjuicios frente a la homosexualidad masculina en tres rangos de edad en una muestra de hombres y mujeres heterosexuales. Psicología desde el Caribe, 18. Consultado en <http://wwwredalyc.org/articulo.oa?id=21301804>. 2 de junio del 2016.

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS 2010),⁷² el principal problema para las personas homosexuales, lesbianas y bisexuales en México es la discriminación, seguida de la falta de aceptación, las críticas y burlas.⁷³

En dicha encuesta nacional se encontró que el 44% de las y los mexicanos no compartiría techo con una persona homosexual.⁷⁴ Ocho de cada diez personas de más de 50 años opinan estar *en desacuerdo y muy en desacuerdo* con que a las parejas de hombres homosexuales se les debería permitir adoptar niñas y niños.⁷⁵ Casi tres de cada diez personas en México consideran que se justifica *mucho, algo y poco* oponerse a que dos personas del mismo sexo contraigan matrimonio. 35. 66% del personal de salud de hospitales públicos manifestó estar de acuerdo en aplicar la prueba obligatoria del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH/SIDA) a todos los homosexuales como una medida de control de la epidemia.⁷⁶

La Legislación Mexicana

Por principio, y para efecto de incorporar al presente estudio, los tratados internacionales suscritos y ratificados por el estado Mexicano, de manera breve, se hará mención del contenido que determina el artículo 133 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos que señala:

*“Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la ley suprema de toda la Unión. Los jueces de cada estado se arreglarán a dicha Constitución, Leyes y Tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las constituciones o leyes de los estados”.*⁷⁷

En este contexto, al ser reconocidos los tratados internacionales como un escalón por debajo de la supremacía constitucional, se entiende que considerando la figura denominada control de convencionalidad, los derechos reconocidos en los tratados internacionales suscritos por el estado mexicano deberán respetarse y aplicarse en el territorio nacional, ello con independencia de las disposiciones establecidas por organismos internacionales de los que México es parte como la Organización de las Naciones Unidas, OCDE, OEA, etc.

⁷² Esta encuesta es de percepción general de la población, y no permite hacer proyecciones estadísticas sobre la magnitud de las afectaciones a los derechos del colectivo LGBTTI. Es relevante señalar que no contamos con estadísticas que permitan cuantificar los daños que causa la homofobia en México, no sólo en lo que se refiere a crímenes de odio, sino también a otras afectaciones cotidianas en los ámbitos laboral, educativo, de seguridad social, etc.

⁷³ CONAPRED, ENADIS 2010, *op. cit.*, p. 49.

⁷⁴ Ibíd. p.33.

⁷⁵ Ibíd. p.29.

⁷⁶ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Jornada Mundial de lucha contra la homofobia*, México, CONAPRED, 2005, p.8

⁷⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Consultada en <http://www.congreso.gob.mx/>. 2 de junio del 2016.

Asimismo, la Carta Magna hoy reserva un lugar especial al reconocimiento de los derechos humanos, anteriormente denominados garantías individuales, que, a partir de la reforma constitucional, ofrece nuevos elementos para asegurar su exigibilidad y justiciabilidad. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, la reforma constitucional en materia de derechos humanos introduce cambios relevantes en torno al tema que nos ocupa.

Por principio, como ya se dijo, introduce en su texto el término “derechos humanos” al cambiar la denominación del Capítulo I del Título Primero, sustituyendo el concepto de “garantías individuales”, para llamarlo “De los derechos humanos y sus garantías”, lo que la actualiza y la acerca más a los parámetros internacionales.

Una modificación fundamental que se relaciona con lo apuntado para los comentarios al artículo 133, es la que se hizo al artículo 1º del texto constitucional, al señalar que todas las normas relativas a derechos humanos deberán interpretarse a la luz de la propia Constitución y de los tratados internacionales en la materia, lo que implica el reconocimiento directo de todos los derechos contenidos en los instrumentos internacionales anteriormente descritos.

Asimismo destacan las modificaciones al quinto párrafo de este artículo que señalan la prohibición de la discriminación en México por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil. Al incluir la palabra “sexuales” prohíbe de manera más clara la discriminación por preferencias sexuales.

Vale hacer un alto en el camino para establecer dos cosa: la primera tiene que ver con la confusión que, a consideración de quienes escribimos, existió al momento de llevar a cabo tan importante reforma; se hace referencia a los términos preferencias sexuales y orientación sexual, en tanto que el primero se trata de las actividades sexuales que prefiera quien las practique, es decir, el individuo puede gustar de sostener relaciones sexuales en determinado lugar, de cierta forma, etc., en tanto que el segundo, se refiere a una orientación del deseo sexual, es decir, a la decisión de cada individuo de relacionarse sentimental, afectiva y eróticamente con personas del mismo sexo o no. Nadie elige ser heterosexual, bisexual u homosexual, por lo que se puede hablar de una orientación del deseo sexual.

Los Principios de Yogyakarta establecen que la orientación sexual se refiere “*a la capacidad de cada persona DE sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.*”⁷⁸ En este orden de ideas, lo

⁷⁸ Principios de Yogyakarta. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. Consultado en

adecuado en el ordenamiento constitucional era el término orientación sexual y no el que se encuentra plasmado actualmente.

Por otra parte, es relevante establecer si el tema de la diversidad sexual es efectivamente un derecho humano reconocido como tal, o se debe entender incorporado a otros, o sencillamente se encuentra dentro de la gama de principios de los que ya se ha tratado.

En su portal de internet, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ofrece un listado de 53 derechos humanos reconocidos por la constitución, más otros tantos que enlista en tres rubros denominados “Derechos relativos al programa contra la trata de personas”, “Derechos relativos al programa de agravios de periodistas y defensores civiles de derechos humanos” y “Derechos relacionados con la desaparición de personas”. Con respecto al tema en estudio lo señala como “Derecho a la igualdad y prohibición de discriminación.”⁷⁹

A efecto de establecer el lugar que ocupa la diversidad sexual dentro del contexto constitucional, habrá de remitirse no sólo a la parte conceptual que ya habíamos apuntado líneas arriba, sino a la redacción de la propia Constitución y a su consideración en el marco internacional.

Se señala en primera instancia que el derecho a la igualdad efectivamente es un derecho humano de primera generación, en eso no hay la menor duda; sin embargo, de ninguna manera se entiende que dentro de ese marco de igualdad, se tenga derecho a ser diferente, de ser así, no habría razón de entablar sendas discusiones a efecto de determinar si las personas con una orientación sexual diferente deben acceder a los mismos derechos del resto, tan es así que la propia Suprema Corte de Justicia de la Nación ha debido intervenir para ello.

Esta situación se ha pretendido zanjar a través de la inclusión, de la prohibición de discriminar con motivo de las preferencias sexuales de las personas; sin embargo, como veremos, en el marco internacional, la prohibición de discriminar está considerada como un principio o como una garantía y no como un derecho humano.

El Protocolo número 12 al convenio para la protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, señala que mediante la *garantía* colectiva de una prohibición general de discriminación, se promoverá la igualdad de todos, y agrega de manera textual “reiterando que el *principio* de no discriminación no impide a los Estados Partes tomar medidas para promover una igualdad plena y efectiva, siempre que respondan a una justificación objetiva y razonable.”⁸⁰

<http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/2000-Protocolo12-ConvenioProteccionDerechosHumanosyLibertadesFundamentales.htm>. 21 de octubre del 2016.

⁷⁹ Para abundar en la información, se puede visitar el portal de internet de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. http://www.cndh.org.mx/Cuales_son_Derechos_Humanos

⁸⁰ Consultado en <http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/2000-Protocolo12-ConvenioProteccionDerechosHumanosyLibertadesFundamentales.htm>. 21 de octubre del 2016

De igual forma, la Declaración sobre derechos humanos, orientación sexual e identidad de género, de fecha 22 de diciembre del 2008, firmada por los representantes de diversos Estados ante las Naciones Unidas, entre los que se encontró el de México, anexo de la carta de fecha 18 de diciembre de ese mismo año, dirigida al Presidente de la Asamblea General de los representantes permanentes de Argentina, Brasil, Croacia, Francia, Gabón, Japón, Noruega y los Países Bajos ante las Naciones Unidas, señala en el punto número 3 “*reafirmamos el principio de la no discriminación, que exige que los derechos humanos se apliquen igual a todos los seres humanos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.*”⁸¹

De la redacción de estos documentos se desprende pues que la prohibición a la discriminación es considerada pues como un principio e incluso como garantía; pero de ninguna manera como un derecho humano.

A lo largo de su historia, el Estado mexicano ha suscrito un gran número de pactos, convenios y tratados internacionales en materia de derechos humanos, incluyendo la Declaración de los Derechos Humanos.⁸² Una revisión a los mismos ha permitido determinar que en ninguno se trata lo relativo a reconocer el derechos a la diversidad sexual, aunque sí se observa el articulado de los diferentes documentos internacionales, que hacen referencia los derechos de igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género, queda claro que todos remiten indefectiblemente a los genéricos para el derecho de igualdad.

De igual manera, buscando el respeto al derecho de todos a partir de una prohibición, a partir de 2003, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación dispuso, en su artículo 1°, la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato; y conceptualiza, en su artículo 4°, la discriminación como “*toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones*”, y considera, en la fracción XXVIII del artículo 9, como una conducta discriminatoria realizar o promover el maltrato físico o psicológico por la apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o por asumir públicamente su preferencia sexual; con ello prohíbe también, al menos indirectamente, la discriminación por identidad de

⁸¹ Anexo de la carta de fecha 18 de diciembre de ese mismo año, dirigida al Presidente de la Asamblea General de los representantes permanentes de Argentina, Brasil, Croacia, Francia, Gabón, Japón, Noruega y los Países Bajos ante las Naciones Unidas. Consultada en

www.oas.org/es/sla/ddi/docs/orientacion_sexual_Declaracion_ONU.pdf. 21 de octubre del 2016.

⁸² Para mayor información sobre el tema se recomienda consultar los siguientes enlaces:

<http://www2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html>. www.derechoshumanos.net/derechos.

género.⁸³ En este marco, 17 entidades estatales han creado paulatinamente leyes locales contra la discriminación.⁸⁴

En concordancia con la Ley Federal, la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Chihuahua, en su artículo primero establece el carácter público de la citada normatividad; en la fracción I del artículo IV, determina que por discriminación se entiende toda distinción, exclusión o restricción por motivos, entre otras cosas, de orientación o preferencias sexuales.

Asimismo, la fracción XXXII del artículo 9, refiere que se consideran como conductas discriminatorias: “Realizar o promover el maltrato físico o psicológico por la apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o por asumir públicamente su orientación o preferencia sexual”.⁸⁵

De la misma manera, el Código Penal del Estado de Chihuahua, regula el delito de Discriminación, estableciendo en su artículo 197 lo siguiente:

“Se impondrá de seis meses a tres años de prisión o de veinticinco a cien días de trabajo en favor de la comunidad y multa de cincuenta a doscientos días a quien, por razón de edad, sexo, estado civil, embarazo, raza, procedencia étnica, idioma, religión, ideología, orientación sexual, color de piel, nacionalidad, origen o posición social, trabajo o profesión, posición económica, características físicas, discapacidad o estado de salud o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas:

- I. Provoque o incite al odio o a la violencia;
- II. Niegue a una persona un servicio o una prestación a la que tenga derecho. Para los efectos de esta fracción, se considera que toda persona tiene derecho a los servicios o prestaciones que se ofrecen al público en general;
- III. Veje o excluya a alguna persona o grupo de personas; o
- IV. Niegue o restrinja derechos laborales o el acceso a los mismos, sin causa justificada.

Agrega además que: “Al servidor público que, por las razones previstas en el primer párrafo de este artículo, niegue o retarde a una persona un trámite, servicio o prestación al que tenga derecho, se le aumentará en una mitad la pena prevista en el primer párrafo del presente artículo y, además, se le podrá imponer suspensión, destitución o inhabilitación para el desempeño de cualquier cargo, empleo o comisión públicos, por el mismo lapso de la sanción impuesta. No serán

⁸³ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, *Diario Oficial de la Federación*, 11 de junio de 2003, última reforma publicada el 20 de marzo del 2014.

⁸⁴ CONAPRED. “Marco legal contra la discriminación”, Consejo Nacional para prevenir la Discriminación. Consultado en <http://www.conapred.org.mx/redes/index.php?contenido=pagina&id=160&id_opcion=170&op=170> 2 de junio del 2016.

⁸⁵ Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Chihuahua. H. Congreso del Estado. Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos. División de Documentación y Biblioteca. p. 5 Consultado en <http://www.congresochihuahua.gob.mx/biblioteca/codigos/archivosCodigos/28.pdf>. 2 de junio del 2016.

consideradas *discriminatorias* todas aquellas medidas tendientes a la protección de los grupos socialmente desfavorecidos". Y que "este delito se perseguirá previa querella".⁸⁶

METODOLOGÍA

La investigación será de carácter normativo porque se revisará lo que establece el marco legal respecto al tema de investigación que se propone; fáctica, porque se mencionará de forma sucinta los hechos que han dado lugar a la regulación normativa de la diversidad sexual; descriptiva, en tanto se tratará la norma jurídica desde diversos aspectos, marco constitucional, Tratados Internacionales, Normas Generales y Secundarias y documental, dado que establece como base de la investigación la revisión de textos legales e investigaciones realizadas en torno al tema.

CONCLUSIÓN

En la medida que evolucionamos como sociedad, el derecho debe avanzar y ajustarse a las necesidades sociales imperantes en un momento histórico determinado.

Aunque queda claro que las disposiciones normativas mexicanas muestran un claro avance en torno al tema que nos ocupa, al aplicar por una parte el control de convencionalidad respecto de los tratados internacionales en la materia y por otro, el establecimiento de la prohibición expresa de discriminar a una persona por sus preferencias sexuales, que constituye en sí prácticas hostiles que atentan contra los principios del derecho internacional de los derechos humanos y contra los tratados internacionales suscritos por México en la materia y que más aún, en estados como el nuestro se encuentra considerado como un delito discriminar a las personas por su orientación sexual, el hecho es que, a consideración de quienes escribimos, por disposición de la normatividad descrita, se prohíbe la discriminación por el motivo que hemos apuntado, e incluso puede ser constitutivo de delito; pero en ningún lado señala que proteja la diversidad sexual, es decir, no lo establece como un derecho humano, cuando en realidad ser diferente también es un derecho. Asimismo, como ya se apuntó líneas arriba, existe dentro de la legislación mexicana una confusión en cuanto a los términos de preferencia sexual y orientación sexual.

Por otra parte, se considera que como sociedad estamos arrastrando perjuicios sobre conceptos confusos y en otros casos ya rebasados, como el de familia, cuando en realidad, si se pone atención a lo que está pasando, muchos factores han influido para que esa definición de familia conformada por mamá, papá e hijos, haya cambiado; hoy sabemos que la familia puede estar

⁸⁶ Código Penal del Estado de Chihuahua. H. Congreso del Estado. Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos. División de Documentación y Biblioteca. p.48. Consultado en <http://www.congresochihuahua.gob.mx/biblioteca/codigos/archivosCodigos/28.pdf>. 2 de junio del 2016.

conformada por papá e hijos, mamá e hijos, abuelos y nietos, hermanos, papás e hijos o mamás e hijos y son perfectamente funcionales.

Así pues, no obstante que en el particular, desde el punto de vista se ha mostrado un avance en la materia, quedan cosas pendientes por hacer.

REFERENCIAS DE CONSULTA

ACUÑA Ruiz, A.E. Y Oyuela R. (2006). Diferencia en los perjuicios frente a la homosexualidad masculina en tres rangos de edad en una muestra de hombres y mujeres heterosexuales. Psicología desde el Caribe, 18. Consultado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301804>.

ANEXO de la carta de fecha 18 de diciembre de ese mismo año, dirigida al Presidente de la Asamblea General de los representantes permanentes de Argentina, Brasil, Croacia, Francia, Gabón, Japón, Noruega y los Países Bajos ante las Naciones Unidas. Consultada en www.oas.org/es/sla/ddi/docs/orientacion_sexual_Declaracion_ONU.pdf.

CARBONELL, Miguel. Teoría de los derechos humanos y del control de convencionalidad. México, 2013.

CÓDIGO Penal del Estado de Chihuahua. H. Congreso del Estado. Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos. División de Documentación y Biblioteca. p.48. Consultado en <http://www.congresochihuahua.gob.mx/biblioteca/codigos/archivosCodigos/28.pdf>.

CONAPRED. “Marco legal contra la discriminación”, Consejo Nacional para prevenir la Discriminación. Consultado en <http://www.conapred.org.mx/redes/index.php?contenido=pagina&id=160&id_opcion=170&op=170>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Jornada Mundial de lucha contra la homofobia*, México, CONAPRED, 2005.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Consultada en <http://www.congreso.gob.mx/>.

DE BARBIERI, Teresita(1992) Sobre la categoría de género. Una introducción teórico-metodológica. ISISInternacional. Fin de siglo. Género y cambio civilizatorio. Santiago de Chile. Edit de las mujeres nº 17.

Diccionario de la lengua española, Madrid, 2001.

FINNIS, John, *Ley natural y derechos naturales*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2000, p. 227.

FLORES Dávila, Julia Isabel. La diversidad sexual y los retos de la igualdad y la inclusión.

Colección Estudios, núm. 5. México, 2007.

GUIDO Gómez de Silva, “*Breve diccionario etimológico de la lengua española*”, FCE y El Colegio de México, 1988.

IBAÑEZ Rivas, Juana María. Control de convencionalidad: precisiones para su aplicación desde la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Anuario de Derechos Humanos. Universidad de Chile, No. 8 (2012)

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, *Diario Oficial de la Federación*, 11 de junio de 2003, última reforma publicada el 20 de marzo del 2014.

PRINCIPIOS de Yogyacarta. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. Consultado en <http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/2000-Protocolo12-ConvenioProteccionDerechosHumanosyLibertadesFundamentales.htm>.

QUISBERT, Ermo. Principios Constitucionales, Bolivia, 2006, p. 28. Consultado en <http://ermoquisbert.tripod.com/dc/05.pdf>.

PORTALES DE INTERNET

<http://www.derechoshumanos.net/Convenio-Europeo-de-Derechos-Humanos-CEDH/2000-Protocolo12-ConvenioProteccionDerechosHumanosyLibertadesFundamentales.htm>.

<http://www2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html>.

www.derechoshumanos.net/derechos.

http://www.codhey.org/Diversidad_Sexual.

Mecanismos De Protección Para Las Empresas Mexicanas Ante Riesgos Cambiarios, Tasa De Interés E Inflación.

Castillo Jácquez Modesto Armando
Flores García Mauro Alberto
Chapa González Héctor Manuel

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue determinar los mecanismos que las empresas mexicanas importadoras de insumos, pueden utilizar para disminuir los riesgos financieros a los que están expuestas tales como tasas de interés, tipo de cambio e inflación. Se analizaron varios instrumentos financieros, sus ventajas y desventajas, cuáles son los mejores en cuanto a la disminución de riesgos. La investigación realizada fue de carácter exploratorio y documental analizando información durante el periodo 2008 a 2016. El mayor riesgo en México es el tipo de cambio, sin embargo, el mecanismo de protección más utilizado es el de tasas de interés.

El comportamiento de los tres riesgos financieros analizados se encontró que:

Respecto al tipo de cambio, ha habido una gran volatilidad, para el periodo dic 2012 a septiembre 2016, la depreciación de la moneda mexicana ha sido de 49.05%;

La inflación en México ha tocado mínimos históricos en el año 2015 con 2.13% anualizada, y se estima para el 2016 terminar en 3.5%

El comportamiento de la tasa de interés del Banco de México ha presentado una variación desde mediados del 2014 a octubre 2016 pasando de 3% a 4.75%.

El 68% de 25 empresas mexicanas optaron por cubrir sus riesgos mediante contratos Swaps y Forwards en el mercado extrabursátil OTC y el resto de las empresas utilizaron Opciones y Futuros dentro del mercado bursátil.

Palabras Clave: Riesgos cambiarios, derivados financieros,- tipos de cambio, tasas de interés, inflación.

INTRODUCCIÓN

La globalización en términos económicos, establece un mercado mundial caracterizado por la libre movilidad de mercados financieros, comerciales y productivos. Por lo tanto, los países no pueden diseñar su política monetaria de manera autónoma, sino que deben hacerlo en un contexto global y de las relaciones interdependientes que establecen con otras naciones.

Muchas empresas mexicanas requieren de la importación de insumos, maquinaria, herramientas, etc., para desarrollar los procesos y elaborar sus productos, para el consumo nacional o para el extranjero. En las condiciones actuales no es posible llevar una buena administración de las empresas con una visión muy corta, sin considerar las eventualidades internas y externas que puedan afectar los resultados de la misma. Se requiere de un conocimiento amplio de todos los elementos que sean necesarios para evaluar y evitar los riesgos, sobre todo en momentos de alta volatilidad cambiaria, que genere repuntes importantes en la inflación, como consecuencia de la depreciación del peso mexicano. Si los costos de producción aumentan por el impacto devaluatorio del peso, el resultado se va vía incremento de precios a los consumidores y por lo tanto un aumento de la tasa inflacionaria.

El riesgo cambiario entendiendo este como un riesgo financiero, asociado a la fluctuación en el tipo de cambio de una divisa con respecto a otra, genera incertidumbre en la administración de las compañías, por eso deben buscar mecanismos que ayuden a contrarrestar sus efectos. El impacto que los riesgos cambiarios tienen sobre la inflación es otro pequeño análisis que aquí se plantea. Este trabajo pretende como objetivo, identificar los riesgos cambiarios e inflacionarios a los que las empresas mexicanas se enfrentan cuando deben comprar permanentemente insumos extranjeros, y determinar los mecanismos de protección para evitar los daños financieros a los que pueden estar expuestas. Para esto se necesita impulsar y promover el uso de herramientas, modelos, técnicas y metodologías para la administración de riesgos financieros dentro del contexto nacional, así como del nuevo orden de integración de los mercados (Venegas, 2005)

DESARROLLO DEL TEMA

Marco teórico

En México las empresas que realizan actividades en el contexto internacional deben tener presente los múltiples riesgos a que estarán expuestas, principalmente los riesgos cambiarios. El tipo de cambio con variaciones frecuentes afecta considerablemente los flujos de caja generados en la actividad operativa y financiera de la empresa. En cualquiera de los mercados internacionales de divisas, la cantidad de dinero que se paga en la moneda de un país por una unidad de la moneda

de otro recibe el nombre de tipo de cambio (Hall, 2005). Un tipo de cambio competitivo genera incentivos para la producción ya sea para el mercado interno o el externo y disminuye el grado de incertidumbre financiera de la empresa. En años recientes se han creado mecanismos o instrumentos que ayuden a manejar los movimientos de los tipos de cambio, es decir los riesgos cambiarios.

El riesgo cambiario se refiere a la variabilidad de los valores de los activos, pasivos o ingresos en términos reales, y de la moneda nacional o de referencia para la empresa como consecuencia de variaciones no anticipadas del tipo de cambio (Levi, 1997). Las empresas se enfrentan a un nivel de exposición cambiaria, es decir que tanta sensibilidad tienen a las fluctuaciones cambiarias. O sea, el riesgo depende, por una parte, de la intensidad de las fluctuaciones del tipo de cambio que, a su vez, está en función de la volatilidad asociada a las divisas y, por otro, del grado de exposición de la empresa a esas fluctuaciones. Para (Martinez, 1999) riesgo cambiario es la sensibilidad del valor de la empresa a fluctuaciones inesperadas del tipo de cambio, que afecta directamente a sus corrientes de cobros y pagos e indirectamente a su costo de capital. El riesgo cambiario es la posibilidad de experimentar pérdidas por fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones de la empresa.

La correcta gestión del riesgo cambiario se cimenta en la planeación financiera, ya que por medio de esta herramienta se podría obtener un beneficio de la participación de una empresa en el mercado de divisas. Esta gestión se lleva a cabo mediante la implementación de procedimientos que permiten ensamblar modelos de comportamiento de aquellos factores que afectan el valor de los activos de una compañía como consecuencia de las fluctuaciones del mercado. De acuerdo con (Ortega, 2008), la planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer pronósticos y metas tanto económicas como financieras en una empresa, sobre la base de los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

Instrumentos financieros derivados

Existen instrumentos financieros para las empresas que a la vez se han visto obligadas a tener mejor planeación y sistemas de información, que les permitan ser más eficientes en el manejo de sus finanzas. Estos instrumentos son “Derivados financieros”, y Alfonso Lara los define como: Un instrumento cuyo valor depende o se deriva del valor de un bien denominado subyacente. Un bien subyacente puede ser alguna materia prima cuyo precio se cotice en los mercados internacionales (commodity), como el trigo, el oro o el petróleo, o bien algún instrumento financiero, como los títulos accionarios, índices, monedas (tipos de cambio) o un instrumento de deuda (De Lara, 2005).

Los Instrumentos derivados financieros (conocidos como fuera de balance), se caracterizan porque su valor depende del precio de un activo subyacente, pero es necesario conocer la clasificación de éstos, en cuánto al lugar donde se negocian, su finalidad, tipo de contrato, y el activo subyacente.

Según el lugar de contratación:

Mercados Organizados o Mercado Bursátil.

Los mercados organizados son aquellos en los que se realizan contratos estandarizados, es decir que las condiciones (precio de ejercicio, fecha de expiración, calidad del bien a intercambiar, etc.) están predefinidas. Este tipo de mercados cuenta con una cámara de compensación, depósitos de garantía y liquidación, que se encarga de supervisar el cumplimiento de las condiciones de los contratos y funciona como contraparte de cada operación tanto para el comprador como para el vendedor.

Que los contratos sean estandarizados facilita la negociación dado que demandantes y oferentes cierran operaciones bajo reglas establecidas por el mercado. En estos mercados organizados de bolsa se negocian los contratos de futuro y opciones financieras. (Aquino, 2016)

Mercados no Organizados o Extra Bursátil

El término de negociación o mercado Extra Bursátil OTC (Over The Counter por sus siglas en inglés) se puede utilizar para contratos sobre instrumentos financieros realizados directamente entre dos partes y también para la negociación sobre instrumentos financieros derivados que se comercializan a través de un dealer (Es una persona o entidad que actúa como principal y no como agente en la compra y venta de valores) y no a través de un mercado centralizado (Aquino, 2016)

El riesgo en estas operaciones puede ser mayor que las realizadas en el mercado organizado, debido a que no hay una reglamentación o supervisor que obligue a las partes a cumplir lo pactado. En estos mercados se negocian Forwards y Swaps.

Según la Finalidad: Se pueden establecer tres objetivos que pueden explicar el uso de derivados.

Como instrumentos de Cobertura: con lo cual se busca mitigar o minimizar los riesgos que asume un inversionista. Así se compensan las posibles pérdidas que se pueden producir en un activo con las ganancias que se pueden alcanzar transando con estos instrumentos.

Con Especulación: Se negocian con el propósito de obtener altas rentabilidades, por lo cual se debe de asumir un alto riesgo de mercado, asociado al comportamiento del activo subyacente.

Arbitraje: Se pretende obtener una ganancia a partir de la diferencia en precios entre dos o más mercados; puede decirse que en este escenario el inversionista está libre de riesgo.

Según el Tipo de Contrato.

Contratos Forward.

El contrato a plazo o forward es un contrato no normalizado entre dos partes para comprar o vender un activo en una fecha futura determinada y a un precio acordado en el presente.

Es un derivado financiero que contrasta con un contrato al contado, que es un acuerdo para comprar o vender un activo en el presente. La parte del contrato que compra el activo subyacente asume una posición en largo, mientras que la contraparte asume una posición en corto. El precio acordado se denomina precio de entrega o de liquidación, que es igual al precio acordado en el momento de la celebración del contrato.

Forward, al igual que otros valores derivados, se puede utilizar para cubrir el riesgo cambiario, como un medio de especulación, o para tomar ventaja de un activo sensible al tiempo.
<https://efxto.com/diccionario/forward-contrato-a-plazo>

En estos contratos las partes establecen un acuerdo de compra –venta de un activo a un precio pactado en fecha futura. Si bien es cierto que uno de los beneficios de estos contratos es mitigar el riesgo frente a las variaciones de los precios del activo subyacente, también existe un riesgo de incumplimiento dado que no hay un supervisor que obligue a las partes a cumplir y tampoco existen garantías que respalden el acuerdo. Los forward pertenecen al mercado bancario extrabursátil. El monto de un contrato puede ir desde unos cuantos miles de dólares hasta cientos de millones de dólares. Las partes contratantes pueden ser un banco y su cliente o dos bancos (Zbigniew, 2000)

Contratos de Futuros. Son instrumentos financieros que permiten fijar hoy el precio de compra y venta de un “bien” para pagarse y entregarse en una fecha futura (Alegria, 2006). Al ser productos estandarizados en tamaño de contrato, fecha, forma de liquidación y negociación, hace posible que sean listados en una bolsa de derivados.

Es un contrato cuyo precio se estructura en función del valor de un elemento subyacente (bienes, servicios o índices) en el que se han modificado fundamentalmente las condiciones de pago y entrega, fijando el precio, a fin de gestionar el riesgo de variación en cotización de mercado en el tiempo.

Opciones. Contrato entre dos partes, donde una de ellas tiene el derecho pero no la obligación, de efectuar una operación de compra o de venta de acuerdo a condiciones previamente convenidas. (BANCAFACIL, 2016)

Son contratos estandarizados, en los que el comprador paga una prima y adquiere el derecho, pero no la obligación de comprar o vender un activo subyacente a un precio pactado en una fecha futura. El vendedor está obligado a cumplir. (Alegria, 2006)

Swaps

Instrumentos que permiten el intercambio de flujos o posiciones en distintos vencimientos y/o divisas, en esencia son un portafolios de contratos a futuro. (Alegria, 2006).

Es una transacción financiera en la que dos partes contractuales acuerdan intercambiar flujos monetarios en el tiempo. Su objetivo consiste en mitigar las oscilaciones de la moneda y de los tipos de interés (Martinez Bejarano, 2001).

Existen varios tipos de Swaps:

Swap de tasa de interés. En este las partes acuerdan intercambiar el pago de intereses o tasas que para una de ellas es variable y fijo para la otra, respecto de un mismo valor nominal que no se transfiere ni al inicio ni a la conclusión de la transacción. (Martínez Bejarano, 2001).

Swap de monedas o divisas. En este las partes intercambian el pago de intereses o de tasa, pero el nominal que paga una de ellas es variable y la otra paga un interés fijo en moneda diferente; además el interés nominal debe transferirse bien sea al inicio o al final de la transacción. (Martínez Bejarano, 2001). Estos se usan como instrumentos de cobertura del riesgo cambiario.

Según el Activo Subyacente. Los derivados pueden ser:

Derivados de tipo de interés, que son aquellos en los que su valor depende de tipos de interés. (Rey Alvarez, 2012). Normalmente son utilizados para mitigar el riesgo de tasa de interés.

Derivados forest. Son aquellos en los que interviene el tipo de divisa. (Rey Álvarez, 2012).

Derivados sobre commodities. Son derivados cuyo valor depende de un activo intercambiado en los mercados de valores. (Rey Álvarez, 2012). Este es el caso de mayor aplicación para la compra o venta de materias primas. Y por último se encuentran los Derivados de Crédito que se refieren al riesgo de un crédito o de un bono.

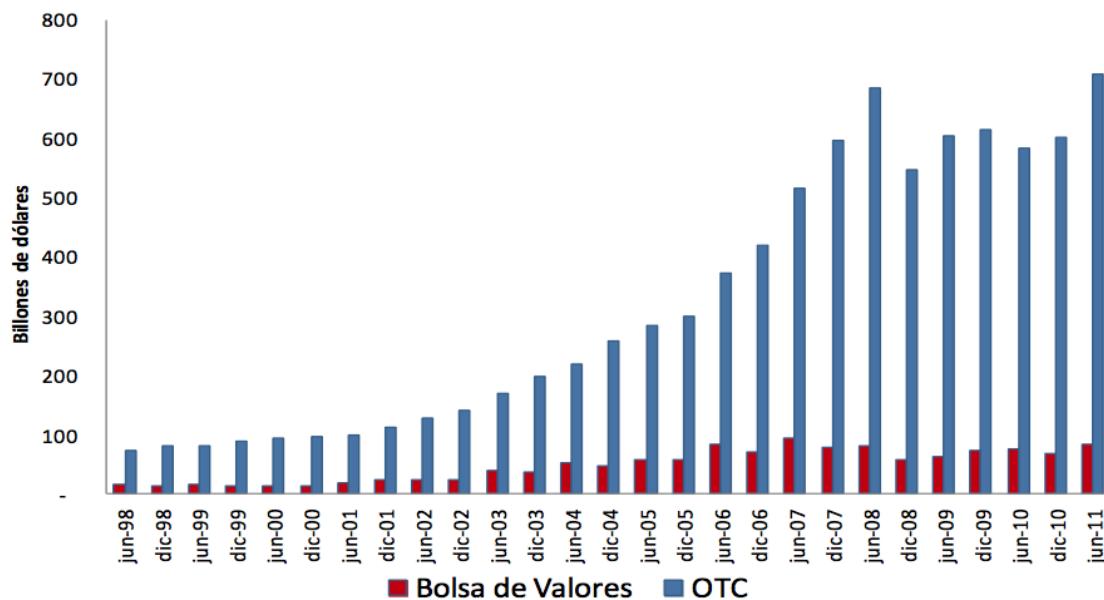
De acuerdo a un estudio realizado en empresas mexicanas, estas prefieren cubrir sus riesgos financieros mediante contratos swaps y forwards en el mercado extrabursátil OTC que representan

el 68% de una muestra de 25 empresas no financieras analizadas y un porcentaje menor uso los futuros y las opciones, en el mercado bursátil. (Corona Dueñas & Guerrero Herrera, 2014)

Comportamiento del mercado de derivados

Las estadísticas que publica semestralmente el Banco Internacional de Pagos (BIS, por sus siglas en inglés), a junio de 2011, el mercado mundial de derivados OTC ascendía a US\$707 billones, lo que representa aproximadamente el 90% del mercado de derivados financieros.

Gráfica 1 Mercado mundial de derivados



Fuente: (Castellanos, Lizarazo, Torres, Torres, & Castro, 2012)

Según el BIS, los derivados con mayor participación en el mercado OTC son los productos cuyo subyacente es una tasa de interés con un 78% (US\$ 553 billones), seguidos por los de tasa de cambio con un 9% (US\$ 64 billones). Con respecto a los derivados transados en bolsa de valores, los productos de tasa de interés (opciones y futuros) representan el 92% (US\$ 76 billones).

En la presente investigación se efectúa un comparativo las cuatro economías más grandes de América con respecto a siguientes tres variables que representan los tres tipos de riesgo motivo de esta investigación.

Tipo de cambio

Inflación

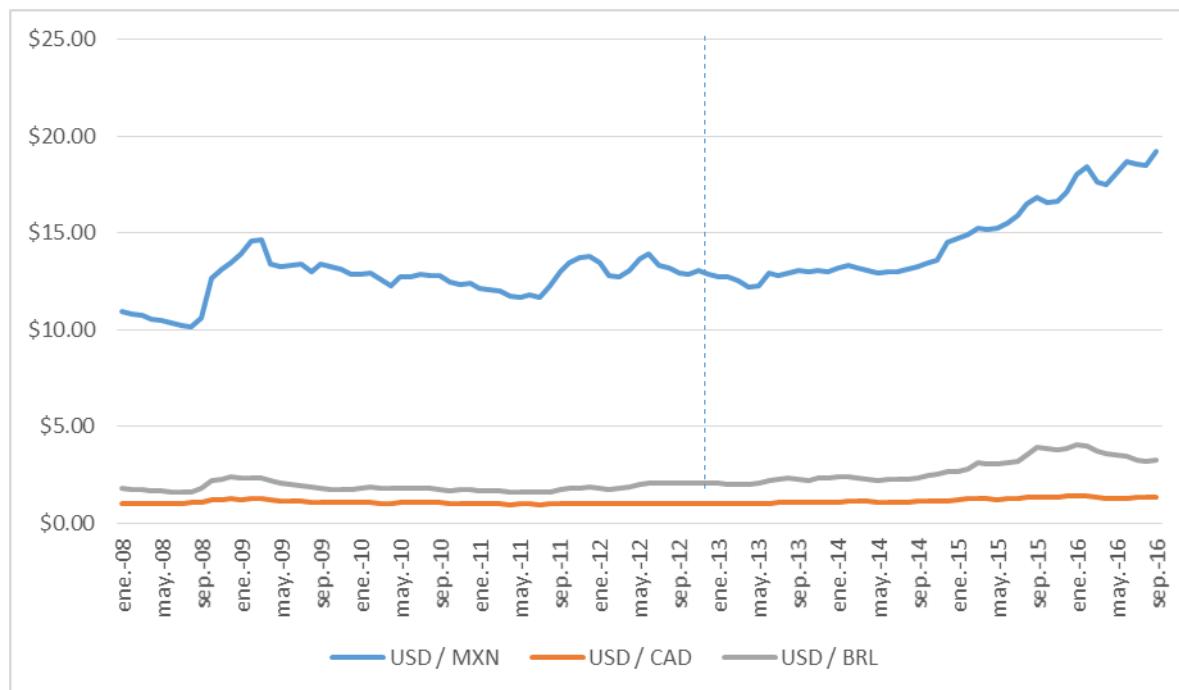
Tasa de interés base Banco Central

Tipo de cambio

De acuerdo a información obtenida (OANDA, 2016) la

Gráfica 2, muestra un comparativo de los tipos de cambio con respecto al dólar estadounidense desde enero 2008 a septiembre 2016.

Gráfica 2 Comparativo de tipos de cambio



Gráfica: Elaboración Propia

Fuente: (OANDA, 2016)

Durante la presente administración a septiembre 2016, el peso mexicano se ha depreciado 49.05% con respecto al dólar americano; el real brasileño se ha depreciado 56.15%

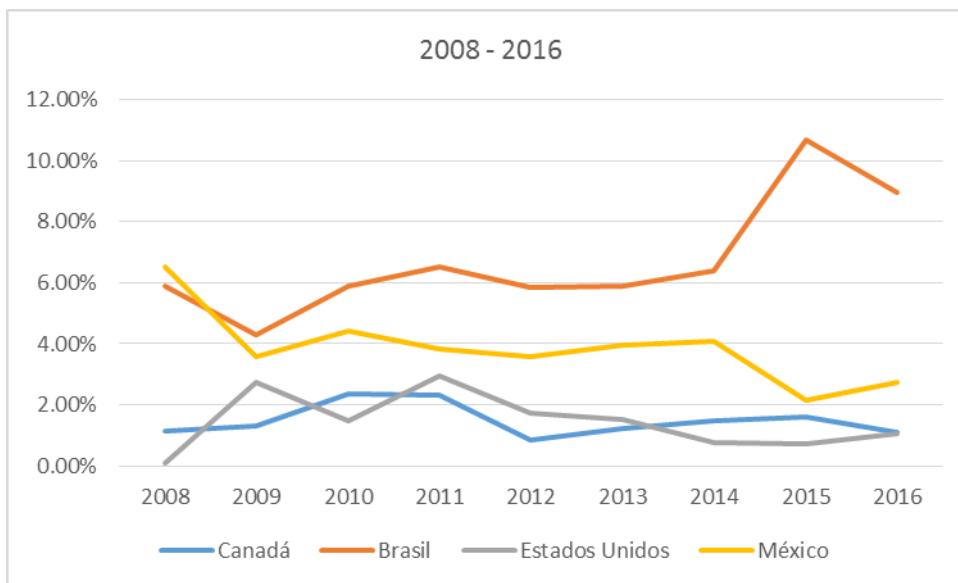
Fecha	MXN	CAD	BRL
-------	-----	-----	-----

sep-16	19.2057	1.30968	3.2557
dic-12	12.8858	0.990563	2.08496
Depreciación acumulada	49.05%	32.22%	56.15%

Inflación

La inflación en México ha tocado niveles mínimos históricos en 2015. Para el cierre del 2016 se espera una inflación del 3% anualizada.

Gráfica 3 Comparativo Inflación Anualizada



Gráfica: Elaboración propia

Fuente: (global - rates.com, 2016)

Tasas de interés

Gráfica 4 Tasas de interés Bancos Centrales

Gráfico Interés mexicano Banxico - a largo plazo

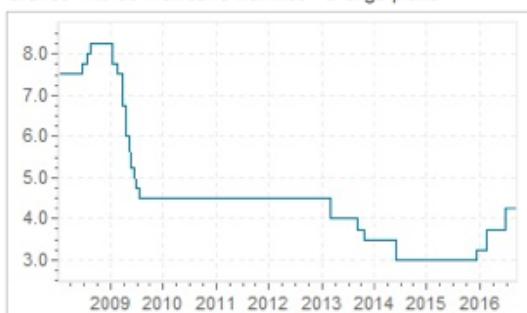


Gráfico Interés estadounidense FED - tipos a largo plazo

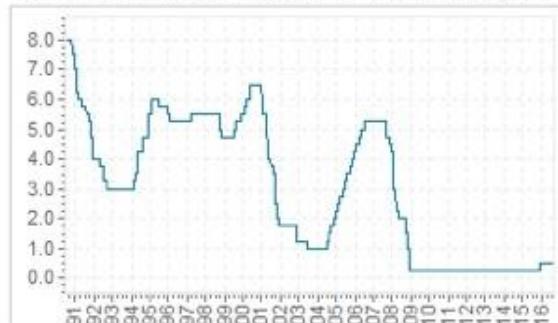


Gráfico Interés brasileño BACEN -a largo plazo

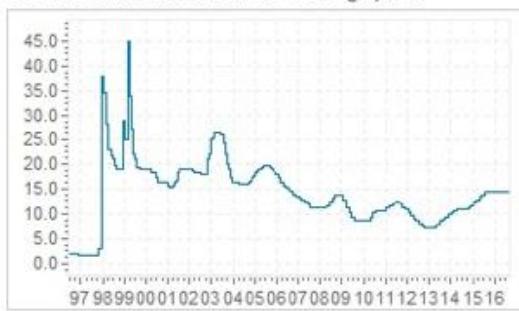
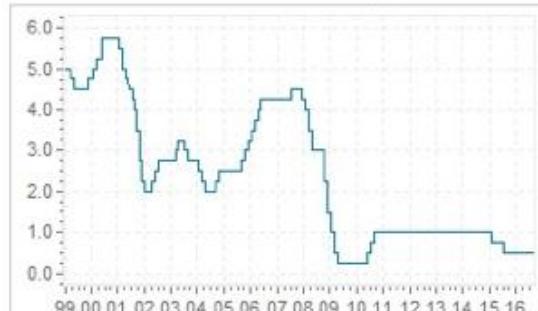


Gráfico Interés canadiense BOC - a largo plazo



Elaboración: global rates

Fuente: (global-rates.com, 2016)

METODOLOGÍA

La investigación fue de carácter no experimental, basada en una recolección de información exploratoria y documental sobre los mecanismos de protección de riesgos financieros para las empresas, las variables de interés fueron: Tipo de cambio, tasas de interés e inflación durante el periodo comprendido de 2008 a 2016. Se analizaron las variables de interés mediante gráficos que nos permitieron interpretar algunos resultados.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación nos indican que los instrumentos financieros existentes y más utilizados por las empresas mexicanas son los instrumentos derivados que se negocian en mercados organizados o bursátiles y mercados no organizados o extrabursátiles (OTC).

De una muestra de 25 empresas, el 68% utilizaron derivados financieros swaps y forwards en el mercado OTC; la tendencia que tienen las empresas a nivel mundial Según el BIS, (Banco Internacional de Pagos) los derivados con mayor participación en el mercado OTC son los productos cuyo subyacente es una tasa de interés con un 78% (US\$ 553 billones), seguidos por los de tasa de cambio con un 9% (US\$ 64 billones). Con respecto a los derivados transados en bolsa de valores, los productos de tasa de interés (opciones y futuros) representan el 92% (US\$ 76 billones).

Respecto al tipo de cambio, ha habido una gran volatilidad, para el periodo dic 2012 a septiembre 2016, la depreciación de la moneda mexicana ha sido 49.05%,

La inflación en México ha tocado mínimos históricos en el año 2015 con 2.13% anualizada.

El comportamiento de la tasa de interés del Banco de México ha presentado una variación desde mediados del 2014 a octubre 2016 pasando de 3% a 4.75%

CONCLUSIONES

Las empresas mexicanas utilizan mecanismos financieros de protección para cubrir sus riesgos de tipo de cambio, tasas de interés e inflación. En los últimos años las empresas mexicanas han gozado de una estabilidad en la inflación y tasas de interés, con excepción del tipo de cambio que en los últimos 4 años, la moneda mexicana ha sufrido una depreciación del 49.05%.

Sin embargo, esta depreciación no ha impactado en el Índice de Precios al Consumidor, manteniendo la inflación en México muy controlada en niveles mínimos.

BIBLIOGRAFÍA

Alegria, J. (2006). Administracion de riesgos utilizando derivados.

Aquino, F. (2016). Academia.edu. Obtenido de http://www.academia.edu/12189551/MERCADOS_ORGANIZADOS_Y_NO_ORGANIZADOS

Gestión De La Innovación Como Agente determinante del cambio
Hacia un emprendimiento sostenible

BANCAFACIL. (2016). Obtenido de Financiamiento de Negocios:
<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=4000000000000111&idCategoria=9>

Castellanos, D., Lizarazo, A., Torres, N. F., Torres, J., & Castro, A. C. (14 de Mayo de 2012). Los derivados financieros: el nuevo reto del sistema financiero mundial. Semana económica. Asobancaria.

Corona Dueñas, J. A., & Guerrero Herrera, J. F. (2014). Influencia de la asimetría cambiaria del peso mexicano frente al dólar norteamericano en la utilización de derivados financieros por las empresas no financieras mexicanas . Revista Atlántica de Economía.

De Lara, A. (2005). Medicion y Control de Riesgos Financieros. Mexico, D.F.

global - rates.com. (9 de Octubre de 2016). Obtenido de <http://es.global-rates.com/estadisticas-economicas/inflacion/inflacion.aspx>

global-rates.com. (2016). Obtenido de <http://es.global-rates.com/tipos-de-interes/bancos-centrales/banco-central-mexico/interes-banxico.aspx>

global-rates.com. (8 de Octubre de 2016). Obtenido de <http://es.global-rates.com/tipos-de-interes/bancos-centrales/banco-central-estados-unidos/interes-fed.aspx>

Hall, R. E. (2005). Macroeconomía Principios y Aplicaciones (Tercera ed.). International Thompson Editores.

Levi, M. (1997). Finanzas Internacionales (Tercera ed.). Mc Graw Hill.

Martinez Bejarano, C. (2001). Instrumentos de cobertura en negociaciones con derivados. 19.

Martinez, P. (1999). Metodología para la Medición de la Exposición Económica al Riesgo de Cambio. Revista de Economía(780), 63 - 79.

OANDA. (2016). Obtenido de PLATAFORMAS DE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS Y CFD: <https://www.oanda.com/lang/es/currency/historical-rates/>

Ortega, A. (2008). Planeación estratégica y financiera. . (M. G. Hill, Ed.) México.

Rey Alvarez, R. (2012). Un paseo por los derivados financieros.

Venegas, F. (2005). La Administración de Riesgos Cubriendo el Futuro. Publicación especializada del Mexder(3).

Zbigniew, k. (2000). Finanzas Internacionales. Mc Graw Hill.

GESTIÓN Y EDUCACIÓN

CAPÍTULO IV

Comparación de la evaluación de la calidad enseñanza-aprendizaje por grupo de la Preparatoria No. 33, periodo 2014-2015.

Reyes Peña David Antonio
Saldaña Almazán Javier
Guzmán Balderas Diego

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la calidad de la enseñanza-aprendizaje por grupo en la Preparatoria Número 33 del año escolar 2014-2015. El tipo de investigación fue cuasi experimental, transversal y comparativo. Las variables dependientes fueron la dimensiones del modelo SERVQUAL los cuales son: Tangible, Fiabilidad, Capacidad respuesta, Empatía y seguridad. Estas dimensiones fueron calculadas mediante el promedio de calificaciones. Se aplicó un muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple, encuestando a 117 alumnos, con un error de muestreo 0.0824, un nivel de confianza al 95% ($Z = 1.96$), la probabilidad de éxito $p = 0.5$ y la probabilidad de fracaso $q = 1 - p = 0.5$

Utilizando un cuestionario diseñado a partir de los procesos para evaluar la calidad de la enseñanza-aprendizaje y utilizando la prueba no paramétrica de Kruskal Wallis y la Prueba de Bonferroni Dunn. Hallando que los alumnos de primer grado otorgaron mayor calificación al servicio en general. Se encontró diferencias en las dimensiones tangibles y empatía, corroborándolo con el método Bonferroni Dunn, que descubrió diferencias de evaluaciones entre alumnos de primer y tercer año en la dimensión tangible, así como los de primero y segundo año en los grados en la dimensión de empatía. En donde en estos grupos difieren 7.63 del primer grado y 6.38 del segundo grado en la dimensión de empatía. Las calificaciones medianas del servicio otorgado por estos grupos que difieren son de 7.63 de primer grado y 6.38 para los de segundo grado en la dimensión de empatía, 8.40 otorgados por alumnos de primer grado y 7.69 por alumnos de segundo grado en la dimensión empatía, siendo las demás calificaciones estadísticamente iguales.

INTRODUCCIÓN

El sueño de todo país es alcanzar los niveles óptimos de calidad en sus instituciones educativas. La Calidad Educativa es también un concepto que no tienen una definición por sí mismo, sino que requiere de ser explicitado en sus dimensiones, es compleja, dinámica y multidimensional (Alcántara Sanatuario, 2007) En donde no solo abarca el ámbito micro del salón de clases, sino también los establecimientos y las relaciones con el contexto de los sistemas educativos

municipales, estatales y nacionales. También se tiene que ver desde las perspectivas administrativas, de infraestructura, didáctica-pedagógica.

De igual manera se tiene que ver desde sus objetivos y finalidades si guarda congruencia con las necesidades sociales o con plan nacional de desarrollo. Y de estos se tiene que derivar si son congruentes con los procesos, resultados y demandas sociales. También se tiene que analizar desde la perspectiva del aprendizaje y la enseñanza con que se imparten y desde el nuevo modelo educativo de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro)

En donde las escuelas son, unos de los principales ambientes de desarrollo de los seres humanos, porque es un lugar donde los jóvenes adquieren competencias indispensables que les van a permitir incorporarse al campo productivo. De ahí la importancia del aprovechamiento académico y cómo influye en la obtención y retención de conocimientos y que depende principalmente de ellos

La teoría constructivista y la psicología positiva describen el desarrollo del aprendizaje humano como se va construyendo a través de nuevos conocimientos de las enseñanzas anteriores y no se centra en su reproducción. Lo cual se ha demostrado que el rendimiento del estudiante es influenciado por variables personales (cognitivos, biológicos y socio-afectivos (Carrascal Torres & Sierra Pineda, 2015) y contextuales (sociales y culturales) (Fuensanta & Fuensanta Hernández, 2014). (García, Granier, Moreno, de Ochoa, Ramírez, & Zuvia, 2004)

A diferencia de la teoría innatista que se centra en los mecanismos internos de la persona, como es la madurez cognitiva y la inteligencia (Barrios & Frías, 2016)

El cognitivismo emerge con el objetivo de comprender los principios de la cognición y los elementos que producen las funciones cognitivas, dentro de las cuales intervienen variables como son: las ideas, pensamientos, elaboración de planes, el uso de la memoria y las capacidades de aprendizaje entre otros, que son muy significativos para el rendimiento académico (Bedia & Castillo, 2010)

En el Search Institute of Minneapolis trabajan con la psicología positiva, en donde trabajan con escuelas, programas, familias y comunidades en donde utilizan el marco “Recursos Fundamentales del Desarrollo”, que tiene como propósito el de medir y aumentar los apoyos externos, así como las fortalezas internas que necesitan para el éxito (Search Institute, 2014)

Trabaja con 40 ítems fundamentales del desarrollo, basados en la investigación y en las cualidades positivas que influyen en el desarrollo de los jóvenes, las cuáles están distribuidas en diferentes categorías o dimensiones : apoyo, fortalecimiento, límites y expectativas, uso constructivo del tiempo, compromisos de aprendizaje, valores positivos o capacidad social e identidad positiva (Search Institute, 2014)

En donde con esta metodología engloban todas los factores contextuales y personales y favorece su desarrollo integral de los jóvenes.

Barrios y Frías (2016) utilizando esta metodología, del Search Institute (2014), encuestó dos centros de bachillerato tecnológico en Hermosillo Sonora, en donde los efectos de los recursos familiares y escolares en el desarrollo positivo del adolescente y su resultado en el rendimiento escolar.

Teniendo efecto directo en el promedio escolar, lo que significa que cuanto más auto-determinado, auto-eficaz, auto-regulado y espiritual sea el joven, más se involucra pro-socialmente con sus compañeros y maestros, teniendo una identidad positiva y una habilidad cognitiva, mayor será el promedio que obtenga en la evaluación en su período escolar. (Barrios & Frías, 2016)

Esto refuerza que la causa de bajo rendimiento escolar es el desequilibrio de su desarrollo físico y emocional, la vida emocional del adolescente y la falta de comunicación con los integrantes de las familias teniendo como resultado un bajo rendimiento, reprobación o deserción escolar (Barrios & Frías, 2016)

Estas situaciones se presentan en la Universidad de Córdoba, en donde egresados del sistema de educación media en Colombia, presentan problemas en la compresión e interpretación léxica y semántica, en la representación de ideas y razonamiento lógico abstracto, en el ejercicio general de competencias y estrategias de resolución de problemas, en el desarrollo productivo divergente y en las habilidades cognitivas y meta cognitivas (Carrascal Torres & Sierra Pineda, 2015)

En México se tiene problemas en las instituciones educativas, con la deserción escolar, violencia y bajo rendimiento académico (Barrios & Frías, 2016) (Evaluación del Logro Académico en Centros Escolares, 2013)

Un estudio del Instituto de Enlaces Educativos (2010), mencionó que la edad promedio a la que los jóvenes abandonan sus estudios es a los 16 años, a pesar de que el rendimiento escolar es insuficiente, pero tiene escasos avances a nivel nacional (Educadores, deserción, & 2008-2009, 2010)

Además, todas estas problemáticas se acentúan más en Guerrero presenta enormes rezagos e inequidades sociales, que se ven reflejadas en la Universidad Autónoma de Guerrero, que a pesar de estas desigualdades se está consolidando como una las mejores universidades del país.

Al identificar cuáles son las dimensiones que afecta la calidad de la enseñanza aprendizaje en el proceso educativo de la preparatoria 33, se tienen que instrumentar estrategias que permitan mejorar el proceso enseñanza aprendizaje en todas las preparatorias de la UAGro.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación cuantitativa, la población objetivo fueron los 645 alumnos del turno matutino y vespertino de la Unidad Académica Preparatoria No. 33, de Chilpancingo, Guerrero, México.

El tipo de investigación fue cuasi experimental, transversal y comparativo

Las variables dependientes fueron la dimensiones del modelo SERVQUAL los cuales son: Tangible, Fiabilidad, Capacidad respuesta, Empatía y seguridad. Estas dimensiones fueron calculadas mediante el promedio de calificaciones de los ítems que a continuación se describen

En la dimensión tangible: Evalúa el salón de clases, Evalúa el pintarrón, Evalúa los ventiladores, Evalúa los baños, Evalúa las oficinas administrativas, Evalúa las áreas recreativas, Evalúa las butacas, Evalúa el espacio para transitar en el salón.

En la dimensión fiabilidad: Evalúa la forma de cómo explica la clase el profesor, Evalúa los ejemplos que el profesor realiza en la clase para comprender el tema, Evalúa el nivel de conocimiento que aporta esta materia, Evalúa el nivel de aprovechamiento del tiempo para impartir la clase, Evalúa el mecanismo de cómo califica el profesor, Evalúa el aprendizaje con el profesor, Evalúa la creatividad del profesor para dar la clase (material de apoyo), Evalúa el material de apoyo (diapositivas, rota folio,) que el profesor da para impartir la clase, Evalúa el dominio de la materia del profesor.

En la dimensión capacidad de respuesta: Evalúa la rapidez en el cual el profesor califica las tareas, Evalúa la accesibilidad del docente cuando se le solicita una guía de estudio para el examen, Evalúa la rapidez en el cual el profesor resuelve tus dudas, Evalúa la accesibilidad del docente para poder incrementar tu calificación, Evalúa el tiempo que les otorga el profesor en la realización del examen, Evalúa la atención del profesor cuando le solicitás tu calificación.

En la dimensión empatía: Evalúa la atención individualizada por parte del profesor, Evalúa si el docente otorga más tiempo en la explicación, cuando la mayoría no entendieron el tema, Evalúa el interés que el profesor tiene a que los alumnos aprendan, Evalúa la flexibilidad en recibir trabajos el profesor, Evalúa el seguimiento que presenta el profesor cuando repruebas la materia,

En la dimensión seguridad: Evalúa el ausentismo del profesor, Evalúa el hostigamiento por parte del profesor, Evalúa la seguridad dentro de la escuela

Evalúa la seguridad fuera de la escuela, Evalúa el orden que existe en la clase de esta materia, Evalúa el trato que recibes en clases de parte del profesor

La calificación promedio del total de ítems en cada observación.

Se aplicó un muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple, calculado mediante la siguiente fórmula

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \left(\frac{B}{Z_\alpha}\right)^2 + pq}$$

(Scheaffer, Mendenhall, & Ott, 1987)

Donde N es el tamaño de la población, Z es el nivel de confianza, **p** es la probabilidad de éxito, **q** la probabilidad de fracaso y **B** es el error de muestreo.

Por tanto el tamaño requerido para la investigación fue de 117, con un error de muestreo 0.0824, un nivel de confianza al 95% ($Z = 1.96$), la probabilidad de éxito **p = 0.5** y la probabilidad de fracaso **q = 1 - p = 0.5**, es decir:

$$n \geq \frac{645 \times 0.5 \times 0.5}{(645 - 1) \left(\frac{0.0824}{1.96}\right)^2 + (0.5 \times 0.5)} = 116.155$$

Para la recolección de datos, se realizó mediante un muestreo sistemático, tomando aleatoriamente el primer alumno de la lista y de manera sistemática se aplicó a cada 6 alumnos

$$\frac{N}{n} = \frac{645}{117} = 5.51282051282051 \approx 6$$

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario diseñado a partir de los procesos para evaluar la calidad de la enseñanza-aprendizaje

Análisis de varianza no paramétrica

La prueba no paramétrica de Kruskal Wallis se basa en el análisis de muestras aleatorias independientes de cada una de las k poblaciones. Este procedimiento se puede utilizar ya sea con datos ordinales o con datos cuantitativos, y no requiere el supuesto de que las poblaciones tienen una distribución normal. La forma general de la hipótesis nula y alternativa es la siguiente

H_0 : Todas las poblaciones son idénticas

H_1 : Todas las poblaciones no son idénticas

Si H_0 es rechazada, se concluirá que hay una diferencia entre las poblaciones con uno o más poblaciones que tienden a dar valores más pequeños o más grandes en comparación con otras.

El estadístico de prueba de Kruskal Wallis utiliza la suma de los rangos para cada una de las k muestras y se calcula de la siguiente manera

$$H = \left[\frac{12}{n_T(n_T + 1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} \right] - 3(n_T + 1)$$

donde

k = Número de poblaciones

n_i = Número de observaciones en la muestra i

$n_T = \sum_{i=1}^k n_i$ = Número total de observaciones en la muestra

R_i = Suma de rangos para la muestra i

Kruskal y Wallis demostraron que, bajo el supuesto de la hipótesis nula de que las poblaciones son idénticas, la distribución de muestreo de H se puede aproximar mediante una distribución ji-cuadrada con $(k - 1)$ grados de libertad. Esta aproximación es aceptable si el tamaño de las muestras de cada una de las k poblaciones es mayor o igual a cinco. La hipótesis nula de poblaciones idénticas será rechazada si el estadístico de prueba H es grande. Como resultado, la prueba de Kruskal Wallis se expresa siempre como una prueba de cola superior.

y se distribuye aproximadamente como χ^2 con $(k - 1)$ grados de libertad. Se rechaza la hipótesis nula si $H \geq \chi^2_{(k-1) \text{ gl}}$ (Ross, 2001)

Si se suponen que las poblaciones K tienen la misma forma, la prueba de hipótesis se puede afirmar en términos de las medianas poblacionales. En este caso, la hipótesis para la prueba de Kruskal Wallis se escribirían de la siguiente manera. [Estadística para ingenieros y economía, Anderson, Sweeney, Williams]

Hipótesis nula

$$H_0: \theta_1 = \theta_2 = \dots = \theta_k$$

Y la hipótesis alterna es

$$H_1: \theta_a > \theta_b \text{ o } H_1: \theta_a < \theta_b$$

(La mediana de la población del grupo 1 es igual a la mediana de la población del grupo 2, ..., es igual a la mediana de la población del grupo k) (Donde θ_k representan las medianas representadas por los dos grupos involucrados en la comparación)

Es usado la distribución X^2 para aproximar la prueba de Kruskal Wallis.

Prueba de Bonferroni Dunn

Cuando el valor del estadístico de Kruskal-Wallis obtenido es significativo, se indica que al menos uno de los grupos es diferente de al menos otro de los grupos o tratamientos. Diversas fuentes describen un procedimiento de comparación para la prueba de Kruskal Wallis de una manera, para el análisis de la varianza por rangos, que es esencialmente la aplicación del método de Bonferroni Dunn

En la realización de una simple comparación, la hipótesis nula y la hipótesis alternativa no direccional son las siguientes $H_0: \theta_a = \theta_b$ vs $H_1: \theta_a \neq \theta_b$. En las hipótesis anteriormente mencionadas, θ_a y θ_b representan las medianas de las poblaciones representadas por los dos grupos que participan en la comparación. La hipótesis alternativa también puede ser declarada direccionalmente como sigue:

$$H_1: \theta_a > \theta_b \text{ o } H_1: \theta_a < \theta_b$$

Varias fuentes (Daniel (1990) y Siegel y Castellan (1988)) describen un procedimiento de comparación para el análisis de Kruskal-Wallis de una vía de la varianza por rangos (descrito por Dunn (1964)), que es esencialmente la aplicación del método de Bonferroni-Dunn del factor inter-sujetos de análisis de varianza para el modelo de prueba de Kruskal-Wallis. A través del uso de la Ecuación 1, el procedimiento permite al investigador identificar la diferencia mínima requerida entre las medias de las filas de cualquiera de los dos grupos (designado como CD_{kw}) a fin de que difieran uno del otro en el nivel pre especificado de importancia

$$CD_{kw} = z_{adj} \sqrt{\left(\frac{N(N+1)}{12}\right) \left(\frac{1}{n_a} + \frac{1}{n_b}\right)} \quad (1)$$

(Sheskin, 2003)

Dónde: n_a y n_b representan el número de sujetos en cada uno de los grupos que participan en la simple comparación (en la comparación simple)

El valor de z_{adj} se obtiene de la Tabla A1 (tabla de la distribución normal) en el Apéndice. En el caso de una hipótesis alternativa no direccional (\neq), z_{adj} es el valor Z por encima del cual una proporción de casos correspondiente al valor de $\alpha_{FW}/2c$ cae (donde c es el número total de comparaciones que se llevó a cabo). En el caso de una hipótesis alternativa direccional, z_{adj} es el valor z por encima del cual una proporción de casos correspondiente al valor de α_{FW}/c cae. Cuando todas las posibles comparaciones por parejas se hacen $c = [k(k - 1)]/2$ y por lo tanto $2c = k(k - 1)$. Por ejemplo si $k = 3$, el número de pares de comparaciones simples prudentes que se pueden realizar es $c = [3(3 - 1)]/2 = 3$; específicamente, Grupo 1 frente a grupo 2, grupo 1 frente a grupo 3, y el Grupo 2 frente a grupo 3.

El valor de z_{adj} será una función tanto de la máxima razón de la familia del error tipo I (α_{FW}) que el investigador está dispuesto a tolerar y el número total de comparaciones que se llevó a cabo. Cuando se planea un número limitado de comparaciones antes de la recogida de los datos, la mayoría de las fuentes toman la posición de que un investigador no tiene la obligación de controlar el valor de α_{FW} . En tal caso, la comparación de la razón del error tipo I (α_{PC}) será igual al valor especificado de α . Cuando α_{FW} no es ajustado, el valor de z_{adj} empleado en la ecuación 1 será presentado el valor crítico de Z que corresponde al nivel de significación especificado previamente.

Cuando las comparaciones no se han previsto de antemano, se reconoce generalmente que el valor de α_{FW} debe ser controlada a fin de no llegar a ser excesiva. El enfoque general para el control de este último valor es establecer una razón por comparación del error tipo I que asegura que α_{FW} no excederá un cierto valor máximo estipulado por el investigador. Un método para hacer esto (descrito bajo el único-factor entre sujetos análisis de la varianza como el método de Bonferroni-Dunn) establece la tasa de error Tipo I por comparación al dividir el valor máximo que tolerará la razón del error de la familia tipo I por el número total de comparaciones realizadas, es decir, $\alpha_{PC} = \alpha_{FW}/c$ si es direccional, o $\alpha_{PC} = \alpha_{FW}/2c$ si es no direccional, por tanto $Z_{adj} = Z_{\alpha_{PC}}$

En resumen

$$c = \frac{k(k-1)}{2} = \text{es el número total de comparaciones que son realizados}$$

α_{FW} = Es el error familiar

α_{PC} = Es el error por comparación

En el caso de una hipótesis alternativa de dos colas, el valor de $Z_{ajustado} = Z_{\alpha_{PC}} = Z_{\alpha_{FW}/2c}$, $2c = k(k - 1)$, y la prueba de hipótesis es:

$$H_1: |\bar{R}_u - \bar{R}_v| \neq 0$$

En el caso de una hipótesis alternativa de cola izquierda, el valor de $Z_{ajustado} = Z_{\alpha_{PC}} = Z_{\alpha_{FW}/c}$, donde

$c = [k(k - 1)/2]$, la prueba de hipótesis es:

$$H_1: \bar{R}_u - \bar{R}_v < 0$$

En el caso de una hipótesis alternativa de cola derecha, el valor de $Z_{ajustado} = Z_{\alpha_{PC}} = Z_{(1-\alpha_{FW})/c}$, donde

$c = [k(k - 1)/2]$, la prueba de hipótesis es:

$$H_1: \bar{R}_u - \bar{R}_v > 0$$

El estadístico de prueba de Bonferroni Dunn es

$$CD_{kw} = Z_{ajustado} \sqrt{\left(\frac{N(N+1)}{12}\right) \left(\frac{1}{n_a} + \frac{1}{n_b}\right)}$$

Si alguna diferencia entre los rangos promedios es igual o mayor que el valor calculado CD_{kw} , la comparación es declarado significativa

La región de rechazo es rechazar H_0 si

En el caso de dos colas

$$|\bar{R}_a - \bar{R}_b| \geq \left| Z_{ajustado} \sqrt{\left(\frac{N(N+1)}{12}\right) \left(\frac{1}{n_a} + \frac{1}{n_b}\right)} \right|$$

(Araya, 2011)

Para el caso de cola izquierda

$$\bar{R}_a - \bar{R}_b < Z_{ajustado} \sqrt{\left(\frac{N(N+1)}{12}\right) \left(\frac{1}{n_a} + \frac{1}{n_b}\right)}$$

Y para el caso de cola derecha

$$\bar{R}_a - \bar{R}_b > Z_{ajustado} \sqrt{\left(\frac{N(N+1)}{12}\right) \left(\frac{1}{n_a} + \frac{1}{n_b}\right)}$$

(Araya, 2011)

Resultados de la prueba Kruskal-Wallis

En la tabla 1 se muestra los rangos promedios por grados en cada dimensión lo cual se observa que los grupos de primer grado obtuvieron el mayor rango promedio en todas las dimensiones

Tabla 3: Rangos promedio

Rangos

	Grado	N	Rango promedio
Tangible	Primer grado	40	71.16
	Segundo grado	50	54.84
	Tercer grado	27	48.69
	Total	117	
Fiabilidad	Primer grado	40	64.80
	Segundo grado	50	53.54
	Tercer grado	27	60.52
	Total	117	
Capacidad de respuesta	Primer grado	40	66.36
	Segundo grado	50	55.88
	Tercer grado	27	53.87

	Total	117		
Empatía	Primer grado	40	71.91	
	Segundo grado	50	50.63	
	Tercer grado	27	55.37	
	Total	117		
Seguridad	Primer grado	40	65.61	
	Segundo grado	50	54.84	
	Tercer grado	27	56.91	
	Total	117		
Evaluación total	Primer grado	40	69.13	
	Segundo grado	50	53.31	
	Tercer grado	27	54.54	
	Total	117		

En la tabla 2 se muestra el resultado de la prueba de Kruskal Wallis, lo cual indica que en la dimensión tangible y empatía se rechaza la hipótesis de que las medianas de cada uno de los grados académicos son iguales, es decir, existe al menos un par de medianas que son diferentes en estas dimensiones.

Tabla 4: Kruskal Wallis

Estadísticos de contraste a,b

	Tangible	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad	Evaluación total
Chi-cuadrado	8.402	2.522	2.931	9.174	2.379	5.439

GI	2	2	2	2	2	2
Sig. asintót.	.015	.283	.231	.010	.304	.066

La prueba Kruskal Wallis nos indica que existe al menos un par de medianas que son diferentes, pero no nos indica cuales son, por lo que se recurre a la comparación de las medianas con el método de Bonferroni Dunn. Se encontró que las evaluaciones de los alumnos del primer grado hacia los profesores difieren con la evaluación de los alumnos del tercer grado en la dimensión tangible, ya que el valor absoluto de las diferencias (22.47) es mayor que el estadístico de prueba de Bonferroni Dunn CD (20.225). En la dimensión de Empatía, se encontró una diferencia significativa de la evaluación hacia los profesores, entre los alumnos del primer y el segundo grado, debido que se obtuvo un valor absoluto de las diferencias de rangos (21.28) mayor que el estadístico de prueba de Bonferro Dunn CD (17.2254), tal como se muestra en la tabla 3

Tabla 5: Bonferroni Dunn

Método Bonferroni Dunn						
Grado_1	Rango promedio del grado_1	Grado_2	Rango promedio del grado_2	valor absoluto de las diferencia de rangos	CD	Dimensión en la que difieren
Primero	71.16	Tercero	48.69	22.47	20.225	Tangible
Primero	71.91	Segundo	50.63	21.28	17.2254	Empatía

Con respecto a las medianas de las calificaciones, se muestra que en la dimensión tangible donde los alumnos de primer grado han evaluado mejor (7.63) que los alumnos de tercer grado (6.38). En la dimensión empatía, los alumnos de primer grado otorgaron una calificación al servicio de enseñanza –aprendizaje de 8.40, siendo mayor que las calificaciones que otorgaron los alumnos de segundo grado, lo cual fue de 7.40, tal como se muestra en la tabla 4.

Grado			
	Primer grado	Segundo grado	Tercer grado
	Mediana	Mediana	Mediana

Evaluación total	8.07	7.40	7.79	
Tangible	7.63	6.81	6.38	
Fiabilidad	8.50	7.83	8.11	
Capacidad de respuesta	8.17	7.83	7.67	
Empatía	8.40	7.40	8.00	
Seguridad	8.15	7.69	8.00	

CONCLUSIONES

La calidad del servicio lo cual fue medido mediante un cuestionario diseñado por procesos, con una escala del cero al diez en las dimensiones del modelo SERVQUAL, se encontró que los alumnos del primer grado otorgaron mayor calificación al servicio de enseñanza-aprendizaje en general, así mismo en cada una de las dimensiones del modelo de calidad SERVQUAL. El análisis de comparación de medianas, la prueba de Kruskal Wallis resaltó la existencia de diferencias de medias en las dimensiones tangible y empatía, lo cual fue corroborado con el método de bonferroni Dunn, se encontró diferencia sobre la evaluación del servicio enseñanza- aprendizaje entre los alumnos de primer y tercer grado en la dimensión tangible, así como los de primero y segundo grado en la dimensión empatía. Las calificaciones medianas del servicio otorgado por estos grupos que difieren son de 7.63 de primer grado y 6.38 para los de segundo grado en la dimensión de empatía, 8.40 otorgados por alumnos de primer grado y 7.69 por alumnos de segundo grado en la dimensión empatía, siendo las demás calificaciones estadísticamente iguales.

TRABAJOS CITADOS

Alcántara Sanatuario, A. (2007). Dimensiones de la Calidad en la educación superior. Reencuentro, Núm. 50 pp 21-27 ISSN: 0188-168X.

Araya, S. (Octubre de 2011). Evaluación de los procedimientos de comparaciones múltiples no paramétricas para una y dos vías de clasificación utilizados en la investigación biológica. Tesis. Maracay, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Barrios, M. I., & Frías, M. (2016). Factores que influyen en el Desarrollo y Rendimiento Escolar de los Jóvenes de Bachillerato. Interuniversitaria de Formación del Profesorado, Vol. 29 Núm. 2 pp. 91-104 ISSN 0213-8646.

Bedia, M., & Castillo, L. (2010). Hacia una teoría de la mente corporizada: la influencia de los mecanismos sensomotores en el desarrollo de la cognición. Ánfora, 17 (28) pp 101-124.

Carrascal Torres, S. N., & Sierra Pineda, I. A. (2015). Influencia de los contextos de enseñanza en la calidad de aprendizaje universitario. Interuniversitaria de Formación del Profesorado, Vol. 29 Núm. 2 pp 91-104 ISSN: 0213-8646.

Educativos, I. d., deserción, P. e., & 2008-2009, t. (2010).
http://www.inee.edu.mx/bie/mapa_indica/2010/PanoramaEducativoDeMexico/AT/AT02/2010_AT02_d-vinculo.pdf.

Evaluación del Logro Académico en Centros Escolares. (2013). Informe de resultados 2013. Cd, de México: Secretaría de Educación Pública.

Frías, M., & Corral , V. (2012). Bio-psycho-social perspectives on interpersonal violence. Nueva York E.U.A : Nova Publishers.

Fuensanta , M., & Fuensanta Hernández, P. (2014). Factores que influyen en los enfoques de aprendizaje universitario, una revisión sistemática. Educación XXI, 17 (2) pp 105-124 DOI: 10.5944/educxx.17.2.11481.

García, B., Granier, M., Moreno, G., de Ochoa, I., Ramírez, N., & Zuvia, M. (2004). Valores culturales que influyen en la enseñanza y el aprendizaje de destrezas intelectuales Básicas: dos visiones y una realidad. La Revista Venezolana de Educación, Vol. 8 Núm. 27 pp 461-468.

Ross, S. M. (2001). Probabilidad y Estadística para Ingeniería y Ciencias. México, México: Mc Graw-Hill.

Scheaffer, R. L., Mendenhall, W., & Ott, L. (1987). Elementos de muestreo. México, D.F: Grupo Editorial Iberoamericana.

Search Institute. (2014). Discovering what kids need to succeed: Developmental Assets. Obtenido de <http://www.search-institute.org/research/developmental-assets>.

Sheskin, D. J. (2003). Parametric and Nonparametric Statistical Procedures (3rd ed.). New York Washington, D.C.: Chapman & Hall/crc.

El plan de mejora de la Unidad de Aprendizaje patrimonio natural y turismo desde la socio formación.

Niño Gutiérrez Naú Silverio
Tobón Tobón Sergio

RESUMEN

El objetivo fue, sintetizar la elaboración del plan de mejora de la Unidad de Aprendizaje (UA) “Patrimonio natural y Turismo” para el caso de la Maestría en Ciencias: Gestión Sustentable del Turismo (MCGST) de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro). Se sustentó en el enfoque socioformativo estructurado en la línea de la planeación didáctica argumentada. La metodología empleada fue la revisión de materiales impresos y digitales de tópicos como: patrimonio natural, turismo, socioformación, planeación didáctica argumentada, entre otros. Los resultados fueron: a) máximo desempeño cognitivo y b) elaborar el protocolo de investigación referido al patrimonio natural y turismo en Guerrero. Las conclusiones fueron: i) mejoramiento continuo y ii) el protocolo de investigación sobre patrimonio natural y turismo es la mejor evidencia integradora.

Palabras clave: patrimonio natural, turismo, socioformación, planeación didáctica argumentada.

INTRODUCCIÓN

Una de las problemáticas es que, aun cuando las fuentes secundarias impresas y electrónicas sobre educación son pródigas en el orbe entero al existir variados enfoques y métodos las contribuciones en diversos idiomas y sitios han traído consigo seguidores de autores de países desarrollados por lo que, los aportes de investigadores e investigadoras de América Latina en ocasiones se decantan por adaptar una o más metodologías, pero que en la mayoría de los casos se tienen escasos éxitos. Es por ello que, ante dicha problemática se expondrá con detalle los elementos del enfoque socioformativo, que nació en Latinoamérica desde hace 20 años de la mano del Dr. Sergio Tobón Tobón para territorios macro, meso, microregionales y locales.

En ese sentido el ensayo se comprometerá en un debate a favor de la socioformación aplicada al patrimonio natural mediante la declaratoria oficial de Áreas Naturales Protegidas (ANP) bajo

diversas categorías federales en México entre las que se incluyen: Parque Nacional, Reserva de la Biosfera, Monumento Natural, Áreas de Protección de Flora y Fauna, Parques Marinos y Santuarios debido a que representan una opción viable para lograr la sustentabilidad local y en este artículo se explicará de manera tangencial la categoría de Parques Marinos Nacionales (PMN) aplicado a la isla Roqueta de Acapulco, Guerrero. México.

La Ley General del Equilibrio y la Protección al Ambiente (LGEEPA), define como Parques Marinos Nacionales, lo siguiente:

“se establecerán en las zonas marinas que forman parte del territorio nacional, y podrán comprender las playas y la zona federal marítimo terrestre contigua.

En éstas áreas sólo se permitirán actividades relacionadas con la preservación de los ecosistemas acuáticos y sus elementos, las de investigación, recreación y educación ecológicas, así como los aprovechamientos de recursos naturales que hayan sido autorizados, de conformidad con lo que dispone esta Ley, la Ley Federal de Pesca, la Ley Federal del Mar, las demás leyes aplicables y sus reglamentos, así como las normas vigentes del derecho internacional.

Las autorizaciones para el aprovechamiento de los recursos naturales en estas áreas quedarán sujetas a lo que dispongan las declaraciones de creación correspondientes. Dichas autorizaciones podrán otorgarse a las comunidades asentadas en sus litorales” (LGEEPA; 1991: 33).

La Unidad de Aprendizaje (UA) “Patrimonio natural y turismo” forma parte de la sección de materias optativas de la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC) en la Maestría en Ciencias: Gestión Sustentable del Turismo (MCGST), generada en principio para avanzar del estatus de Maestría de nueva creación registrada en el Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt), México hacia el siguiente estatus que es en desarrollo, dicha posición se logró el 1 de octubre de 2016, lo cual fue un logro más para la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro) y su comunidad.

La importancia se manifiesta en tanto que, es un estudio pionero por lo tanto original cuya virtud es el enfoque socioformativo, perspectiva novedosa que actualmente se desarrolla en América Latina para entender las características propias del patrimonio natural y turismo. Dicho enfoque tiene como propósito explicar la dinámica y adaptación del paisaje en relación con las actividades económicas que desarrolla el hombre y de esa forma se anticipa aún más al futuro cuando dicho enfoque sea aplicado en todo el mundo.

La pregunta de investigación comprendió ¿Cómo elaborar el plan de mejora de la UA “patrimonio natural y turismo” desde la socioformación?

La hipótesis fue, que si ha resultado positiva la estrategia y acciones en la UA en estudio entonces pueden ser retomadas en más UA de la UAGro e incluso en otras Instituciones de Educación Superior (IES) públicas y privadas de México o el extranjero.

El Objetivo, fue sintetizar las características, actividades y tiempo asignado al plan de mejora de la UA “Patrimonio natural y Turismo”. Algunos de los antecedentes de esta investigación fueron: sociedad y territorio de Correa, Niño y Segrelles (2013), quienes expusieron a nivel macrorregional que la sociedad tiene la posibilidad de hacer un uso racional del patrimonio natural nacional, sobre todo ahora en momentos de crisis ambiental.

Por otro lado, Niño y Saldaña (2014), expresaron a nivel mesorregional que el patrimonio natural guerrerense puede ser aprovechado turísticamente pero con bajo impacto negativo hacia el medio ambiente para que a través de un largo periodo de tiempo las familias dedicadas a ello obtengan ingresos al ofertar un turismo sustentado en la naturaleza.

A nivel microregional Niño (2014), elaboró una propuesta de planeación ambiental para uno de los pulmones verdes del municipio de Acapulco como es la isla Roqueta en tanto que, Niño (2015), a nivel local redactó la propuesta de contenido para la UA Sociedad-Sustentabilidad con Enfoque Basado en Competencias (EB).

Las secciones que integran al ensayo son: introducción, desarrollo, metodología, resultado y discusión, conclusiones y bibliografía consultada.

DESARROLLO DEL TEMA

El sustento teórico del estudio es el enfoque socioformativo estructurado en la Línea de Desarrollo del Currículo Sociocognitivo Complejo.

El enfoque socioformativo tiene como propósito facilitar el establecimiento de recursos y espacios para promover la formación humana integral y dentro de ésta, la preparación de personas como competencias para actuar con idoneidad en diversos contextos, tomando como base la construcción del proyecto ético de vida, el aprender a emprender y la vivencia cultural, considerando las dinámicas sociales, económicas y ambientales (Tobón, 2013: 23).

Actualmente, es importante que los contenidos de las UA en cualquier nivel pero con mayor responsabilidad en el posgrado la evaluación “permite conformar una buena imagen del lugar en que se encuentra el maestrante y de la manera en que está adelantando” (Rodríguez y García, 2015: 15).

Si está orientado a la investigación científica es importante que conozca y de ser posible domine los elementos mínimos de un protocolo de investigación como son: la elección del tema, revisión de publicaciones relacionadas con el tema de estudio, revisión de bibliografía acerca de la metodología a aplicar, definición clara y precisa del problema que ha de investigarse, determinación del método de estudio, diseño del cronograma de actividades, revisar bancos de datos en bibliotecas virtuales, elaboración de fichas de referencia, de trabajo e incluso organización del fichero.

De tal manera que al final del primer semestre de la MCGST los estudiantes integren por lo menos de manera preliminar el cuerpo de la tesis: introducción, revisión de literatura, metodología, resultados y discusión para que se les pueda catalogar que efectivamente tienen “la capacidad profesional de su campo en el quehacer laboral acorde al Perfil del egresado de esta maestría” (Morales, 2014:18).

La planeación didáctica argumentada implica que un argumento “sustantivo siempre es enfocado y preciso” (Bonnett, 2014: 21). De ahí que desde la socioformación, se proponen los siguientes pasos para llevar a cabo dicha planeación didáctica:

Paso 1. Articulación curricular y establecimiento de las metas a lograr en los estudiantes.

Paso 2. Diagnóstico del contexto externo e interno, tomando como base las metas a lograr del paso anterior.

Paso 3. Diagnóstico del grupo o de los grupos con los cuales se trabaja, mediante fuentes de información e instrumentos pertinentes, válidos y confiables.

Paso 4. Elaboración del plan de clase, con la descripción del problema del contexto que se pretende abordar y la organización de las actividades en tres momentos: apertura, desarrollo y cierre. En las actividades se articula la evaluación mediante evidencias e instrumentos.

Paso 5. Presentación de los instrumentos de evaluación. Se presenta el instrumento o los instrumentos de evaluación con los cuales se pretende evaluar el aprendizaje durante la secuencia didáctica.

Paso 6. Argumentación de la planeación didáctica en sus diversos componentes (Tobón, 2016: 15).

METODOLOGÍA

El enfoque socioformativo es multimodal porque se sustenta en diversas técnicas como la argumentación y cartográfica de carácter cuantitativa y complementada con técnicas cualitativas como la observación participante y el cuestionario. En este orden de ideas, el plan de mejora de la UA “Patrimonio natural y turismo” implicó proponer solo una evidencia integradora que sea abordada desde el inicio hasta el final del semestre agosto 2016 a enero 2017 a fin de que, los maestranentes tengan la posibilidad de profundizar en el protocolo de investigación que de manera personal cada uno y una presentará como avance en esta UA y que será la base de sus avances de tesis para optar por el grado de maestría.

Implicó trabajo de gabinete, el cual comprendió la compilación, examen y selección de bibliografía sobre patrimonio natural, turismo, sustentabilidad; cartografía turística y materiales referentes a la planeación didáctica argumentada.

Al ser el objeto de estudio la “realidad” la investigación de gabinete se realizó de marzo a julio de 2016 en el espacio territorial de Acapulco de Juárez, Guerrero, México. El método socioformativo se sustentó en el análisis de “las características físicas y geográficas interrelacionadas con las de carácter biótico, antrópico, e incluso institucionales de cualquier enclave del orbe” (Niño, 2014: 18).

Para efectos de esta experiencia, el trabajo de campo se realizó en el mes de septiembre de 2016 con los maestranentes de la cuarta generación 2016-2018, a fin de aplicar el cuestionario a los 16 integrantes a quienes se les practicaron 10 preguntas semiestructuradas que comprendieron: 1) procedencia, 2) edad, 3) sexo, 4) IES donde obtuvieron el título de licenciatura, 5) LGAC de su interés en Desarrollo Sustentable o Ciencias Ambientales, 6) sitio de interés para desarrollar su investigación, 7) problema del contexto que desearían contribuir a resolver; 8) metas de aprendizaje, 9) participación e involucramiento en actividades de gabinete y campo y 10) socialización del logro esperado. Posteriormente, se procedió a los análisis de los datos e información recolectados y finalmente, se llevó a cabo la elaboración y diseño de cartografía del área en estudio.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Los ejes fundamentales del plan de mejora de la UA fueron: a) protocolo de tesis del contexto; b) actividades de aprendizaje; c) evidencias e instrumentos de evaluación y d) recursos para el aprendizaje (Tabla 1).

Tabla 1. Esquema general de una secuencia didáctica desde la socioformación

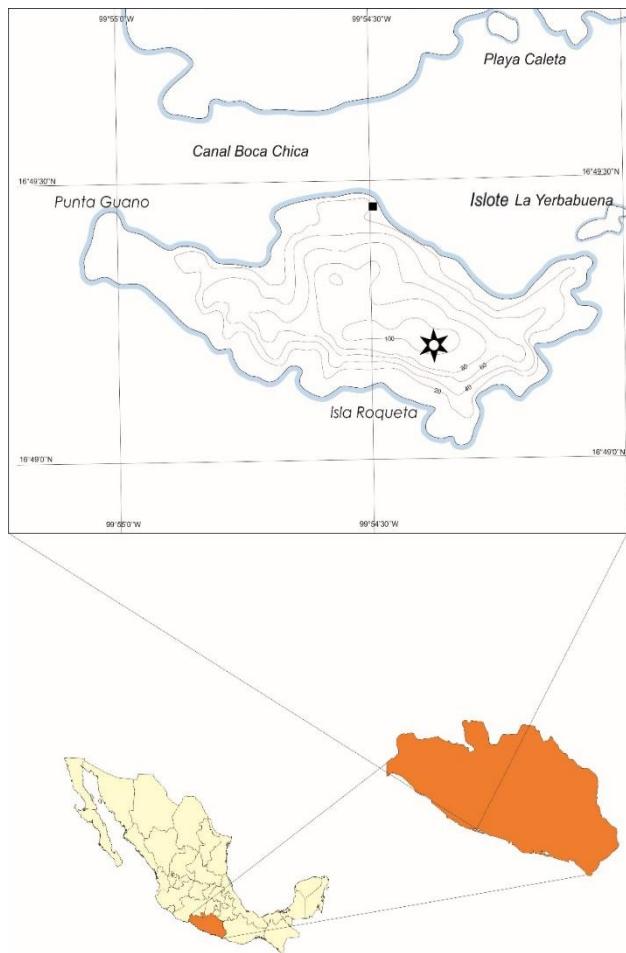
Título:		
Nivel educativo:	Docente(s):	
Grado o programa de formación:	Fecha de inicio:	
Asignatura o módulo:	Fecha de terminación:	
Bloque o unidad formativa:		
Competencia o competencias a lograr:		
Resultados de aprendizaje:		
Problema del contexto:		
Vinculación o transversalidad:		
Actividades:	Evidencia e instrumentos de evaluación (se puede agregar la ponderación de las evidencias y el proceso de evaluación):	Recursos de aprendizaje:
Anexo: Instrumentos de evaluación		

Fuente: Tobón, Pimienta y García, 2016: 52.

- a) El protocolo de tesis del contexto, hace referencia al análisis y síntesis de una necesidad a resolver en cuanto al patrimonio natural o en el sector turismo en el municipio de Acapulco ello es potencialmente importante acorde con el ciclo vital y entorno municipal. Un ejemplo de problema del contexto es: proponer y fomentar el respeto a la señalética de movilidad entre los turistas de la isla de La Roqueta, que es un ANP desde 1982 como Parque Nacional Marino (DOF, del 30 de noviembre de 1982: 86 Figura 1).

b) Actividades de aprendizaje, a fin de optimar las acciones concretas que realizan los maestranentes para abordar el protocolo de tesis del contexto y lograr las metas de su formación establecidas en el currículo, tanto de la UA “Patrimonio natural y turismo” como las relacionadas se organizó el plan de mejora que hace alusión a este apartado en tres fases: i) apertura, ii) desarrollo y iii) cierre.

Figura 1. Localización geográfica de La isla Roqueta de Acapulco, Guerrero



Fuente: Niño, 2015: 52.

Para ello, la i) apertura, se funda en la sensibilización y acuerdo del plan de trabajo en los avances del protocolo de tesis de tal manera que en esta UA tanto el coordinador(a), las y los maestrantes en esta UA tienen una visión compartida en la medida que ostentan los saberes previos para formular un protocolo de investigación de tesis desde el módulo de inducción a la MCGST.

ii) Desarrollo, los avances en el protocolo de tesis se hacen evidentes a través del trabajo colaborativo entre maestrantes y sus respectivos asesores y/o director(a) de tesis de grado donde a través de 60 horas lectivas se pone en marcha la gestión del conocimiento, la metodología de la uve socioformativa (Tabla 2) y su aplicación de manera colaborativa.

Tabla 2. UVÉ socioformativa

Estrategia	Síntesis	Pasos	Principales beneficios
UVÉ socioformativa	<p>Es una metodología que se representa gráficamente para ayudar a identificar, interpretar, argumentar y proponer soluciones a los problemas articulando el saber ser, el saber conocer, el saber hacer y el saber convivir. Se puede trabajar como complemento de otras estrategias didácticas tales como los proyectos socioformativos, el aprendizaje basado en problemas, etcétera</p> <p>Se basa en la UVÉ original de Gowin, pero adaptada a resolver problemas del contexto</p>	<p>Se identifica un problema del contexto por resolver, con una necesidad y un reto</p> <p>En el eje del saber convivir se determina el proceso de trabajo colaborativo para resolver el problema</p> <p>En el eje del saber ser se establece la actitud o las actitudes esenciales para resolver el problema</p> <p>En el eje del saber conocer se describe en qué consiste el problema</p> <p>Plantear los conceptos claves para resolver el problema</p> <p>En el eje del saber hacer se identifican los pasos clave para resolver el problema</p> <p>Proponer una o varias soluciones al problema</p>	<p>Permite resolver problemas de manera colaborativa y sencilla siguiendo un esquema gráfico, el cual invita a plantear acciones puntuales</p>

Fuente: Tobón, 2013 y 2014; Pimienta, 2012a y 2012b

iii) Cierre, del módulo aporta los productos de protocolos de tesis de cada uno de las y los maestrantes de manera mejorada con lo cual se arriba a la metacognición e incluso a la socialización de los protocolos de tesis y sus avances en los coloquios que se realizan al término

de cada uno de los cuatro semestres que integran a los estudios de esta maestría de tiempo completo registrada en el PNPC del Conacyt de México desde el 13 de septiembre de 2013 por parte de la UAGro.

En todo plan de mejora, existe una sección c) de evidencias e instrumentos de evaluación que muestran el abordaje del protocolo de tesis; el logro de metas de aprendizaje a través de la lectura de artículos sobre tesis, patrimonio natural y turismo sustentable que aparecen publicados de manera impresa y digital a fin de que las y los maestrantes tengan la oportunidad de ir elaborando su protocolo de tesis clase a clase de tal manera que, al finalizar el semestre cuenten con un informe escrito que integrará un avance importante de su primer capítulo de tesis. Donde los instrumentos de evaluación más favorecidos están en la Tabla 3 donde se indican los logros, las necesidades de mejoramiento y nivel de desempeño.

Tabla 3. Niveles de desempeño desde la socioformación

Dominio de las competencias		
Nivel	Características (una o varias)	Ejemplo: gestión de proyectos de investigación
Preformal	Presta atención a los problemas con ideas generales, sin nociones o procedimientos claros o pertinentes	Reconoce un proyecto de investigación Reconoce la importancia de la investigación Requiere supervisión y asesoría continua
Receptivo	Recepciona información elemental para identificar los problemas, básicamente a través de nociones Registra los problemas y aplica algún procedimiento de manera mecánica	Recibe y procesa información científica Tiene algunas nociones de la investigación Hace labores muy operativas en proyectos de investigación
		Planea, ejecuta y evalúa un proyecto de investigación para abordar un problema sencillo de la realidad, con los elementos

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Resolutivo	<p>Resuelve problemas sencillos en sus aspectos claves con comprensión de la información y dominio de conceptos esenciales</p> <p>Termina las actividades y cumple las normas</p>	<p>más básicos y con asesoría</p> <p>Tiene el concepto de investigación</p> <p>Le motiva investigar como parte del ejercicio profesional</p>
Autónomo	<p>Argumenta y resuelve problemas con varias variables</p> <p>Tiene criterio propio y emplea fuentes confiables</p> <p>Valora el logro de las metas y establece acciones de mejora</p> <p>Tiene responsabilidad y automotivación</p>	<p>Realiza proyectos de investigación con autonomía</p> <p>Gestionar recursos para un proyecto de investigación</p> <p>Argumenta científicamente los resultados de una investigación</p> <p>Muestra perseverancia por lograr resultados importantes en la investigación</p>
Estratégico	<p>Aplica estrategias creativas y de transversalidad en la resolución de problemas</p> <p>Afronta con estrategias la incertidumbre y el cambio</p> <p>Actúa con base en valores universales</p> <p>Busca la eficacia y eficiencia</p>	<p>Evidencia creatividad e innovación en la investigación científica</p> <p>Articula saberes de varias disciplinas en el estudio de un problema científico</p> <p>Pública artículos en revistas indexadas de alto impacto</p>

Fuente: Tobón, Pimienta y García, 2016: 97-98.

d) los recursos para el aprendizaje, en la UA se refiere a los materiales como el pintarrón blanco, sillas, mesas de trabajo; bibliografía impresa, archivos digitales preferentemente en pdf, acceso a internet, computadoras para acceder a bibliotecas virtuales; equipos informáticos, audiovisuales y el espacio áulico con luces y aire acondicionado.

e) la presentación del plan de mejora en función de los instrumentos de evaluación, en este caso las y los maestrantes prueban cada quien con un problema del contexto del estado de Guerrero ya sea en cuanto al patrimonio natural o el turismo, cada maestrante debe resolver una o dos preguntas que serán la columna vertebral de su investigación que les permita exponer el procedimiento con lujo de detalle para la solución del mismo y ello puede ser verificable por medio de los instrumentos para la valoración (Tabla 4).

Tabla 4. Explicación de algunos instrumentos para la valoración

No.	Instrumento	Definición
1	Registro de observación	Lista con indicadores y una o varias columnas con aspectos a observar en dichos indicadores. En la observación se anotan aspectos del proceso de desempeño, logros y sugerencias
2	Lista de cotejo	Tabla con indicadores y dos posibilidades de evaluación: presenta o no presenta el indicador
3	Escala de estimación	Tabla con indicadores, donde cada indicador se puede evaluar mediante niveles de desempeño
4	Rúbrica socioformativa (mapa de aprendizaje)	Tabla con indicadores, niveles de desempeño y descriptores de cada nivel de desempeño

Fuente: Tobón, Pimienta y García, 2016: 94.

Estos instrumentos de evaluación ostentan tres ventajas: i) posibilitan determinar el proceso de interpretación, ii) la argumentación y iii) sugieren la solución al problema estudiado.

Y f) Argumentación del plan de mejora, las actividades de investigación en gabinete son importantes para el conocimiento, manejo y gestión de la información sobre el tema central de tesis. Donde se exponen a parte del título; el sitio con patrimonio natural o turismo en estudio; los

antecedentes; los objetivos: general y particulares; planteamiento del problema; justificación; pregunta rectora; hipótesis de ser el caso; contenido y estructura capítular este plan de mejora se pretendió crear para que otros colegas puedan creer en la resolución de problemas del contexto.

Los resultados obtenidos en esta investigación y sobre todo al compararlos con otros criterios obtenidos por expertos del centro-occidente de México como González, Recio y González (2013: 36), observaron que la educación de calidad con inclusión social en todos los niveles educativos los planes de mejora son útiles para que arribar de manera óptima a la sociedad del conocimiento.

En el caso del sur de México la mejora se observa incluso en el bachillerato y las licenciaturas ofertadas por la UAGro como lo demuestra la obra de Cruz y Niño (2012: 7), donde plasmaron “que la mejora continua comprende ejercicios, prácticas y técnicas para desarrollar en solitario o en equipo” y que complementan a los planes de mejora.

CONCLUSIONES.

Acorde a los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que el plan de mejora desde la socioformación es útil para perfeccionar cada día el aprendizaje y trabajo colaborativo, además es una opción de planeación didáctica argumentada sustentada en actividades, evidencias y productos de mayor calidad como es el protocolo de investigación de tesis casi en versión final.

En cuanto a la metodología propuesta, esta ha permitido cumplir satisfactoriamente el objetivo planteado de mejorar en tiempo, forma y contenido la UA “Patrimonio natural y turismo” mediante la identificación, caracterización y análisis de los problemas del contexto de carácter natural como antrópico, enfatiza el aspecto de turismo ambientalmente planificado, cuya propuesta ha resultado en protocolos holistas que abogan por políticas ambientales y actividades de aprovechamiento ecoturístico-recreativo para sitios guerrerenses. La aplicación del proceso metodológico de la uve socioformativa ha observado pertinencia por ser una propuesta innovadora que contempla desde el estudio de las características del problema, las metas, las actividades, resultados y propuestas de manejo adecuado del patrimonio natural en conjunción con un turismo ambientalmente planificado.

En síntesis, el plan de mejora implicó: i) mejoramiento continuo y ii) el protocolo de investigación sobre patrimonio natural y turismo es la evidencia integradora más adecuada.

Como recomendaciones de la investigación se observó la necesidad de implementar la planeación didáctica argumentada en otras UA de la UAGro y otras IES públicas y privadas de México y el orbe a fin de establecer actividades para superar problemas del contexto, usar adecuadamente los recursos, aplicar acciones para prevenir problemas de empobrecimiento o extinción UA, remodelar

y rehabilitar instalaciones áulicas, ofrecer servicios de calidad educativa y ejecutar programas optionales para la inclusión social en tópicos de patrimonio natural y turismo en Guerrero, México.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.

Bonnett, A.: Cómo argumentar. Trillas, México, D.F., 2014.

Correa, G.; Niño, N. y J. Segrelles: Patrimonio Natural Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca y turismo sustentable (1958-2003), pp. 23-42, en Niño, N.; Saldaña, J. y Bolívar, N. (Coords.). Patrimonio, comunicación social y sustentabilidad. Praxis, México, D.F., 2013.

Cruz, C. y N. Niño: Geografías con enfoque por competencias. Praxis, México, D. F., 2013.

DOF.: Decreto Oficial de la isla Roqueta de Acapulco como Parque Marino Nacional. México, D. F., 1982.

González, J., Recio, R. y J. González: Competitiveness and Education in Mexico. pp. 31-51, Red Internacional de Investigadores en Competitividad, Zapopan, 2014.

LGEEDA.: Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. Porrúa, México, D. F., 1991.

Morales, F.: Desarrollo de competencias educativas. Guía para la elaboración de secuencias didácticas para el docente de bachillerato. Trillas, México, D. F., 2014.

Niño, N. Planeación ambiental aplicada al caso de La Roqueta. Eón, México, D. F., 2014.

Niño Gutiérrez, N.: <<Propuesta de contenido para la unidad de Aprendizaje sociedad-sustentabilidad con Enfoque Basado en Competencias (EBC)>>, en Tlamati, pp. 395-399, Ediciones UAGro, Chilpancingo, 2015.

Niño, N. y J. Saldaña: <<Potencialidad del cerro la Batea para la práctica del geoturismo>>, pp. 25-32, en Niño, N. y Saldaña, J. (Coords.). Comunicación social del desarrollo y biodiversidad. Ediciones Eón, México, D.F., 2014.

Pimienta, J.: Las competencias en la docencia universitaria. Preguntas frecuentes. Pearson, Estado de México, 2012a.

Pimienta, J.: Estrategias de enseñanza aprendizaje. Docencia universitaria basada en competencias. Pearson, Estado de México, 2012b.

Rodríguez, H. y E. García: Evaluación en el aula. Trillas. México, D. F., 2012.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Tobón, S.: Formación humana integral y competencias: pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Ecoe, Bogotá, 2013.

Tobón, S.: Manual de planeación didáctica argumentada. Hacia el desarrollo del pensamiento complejo. KResearch, Lake Mary, Florida, 2016.

Tobón, S.: Proyectos formativos: teoría y metodología. Pearson, México, D. F., 2014.

Factores Que Influyen En La Calidad De Enseñanza Aprendizaje en Los Docentes Preparatoria 33 Uagro.

Reyes Peña David Antonio
Saldaña Almazán Javier
Guzmán Balderas Diego

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue el identificar factores que influyen en la Calidad de enseñanza-aprendizaje en los docentes de la preparatoria 33 de Universidad Autónoma Guerrero en el período 2014-2015. El tipo de investigación fue no experimental, transversal, correlacional e inferencial de causa-efecto. Las variables independientes, se clasificaron mediante el modelo de Calidad SERVQUAL, con la variante SERVPEF: en la dimensión tangible con: ocho factores, dimensión fiabilidad con: nueve factores, dimensión capacidad de respuesta con: 6 factores, dimensión empatía con: cinco factores y dimensión seguridad con: seis factores. Para medir la consistencia del cuestionario se realizó mediante el alfa de Cronbach. Se aplicó un muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple, encuestando a 117 alumnos, con un error de muestreo 0.0824, nivel de confianza 95%. Utilizando el análisis de regresión múltiple para determinar los factores. Se tuvo una buena calificación con el alfa de Cronbach de =.967 lo que nos indica que el cuestionario es fiable. Se identificaron los factores que influyen en la Calidad de la enseñanza-aprendizaje del profesor fueron: las evaluaciones del trato que recibes en clase de parte del profesor (dimensión seguridad), el orden que existe en la clase de esta materia (dimensión seguridad), el mecanismo de cómo califica el profesor (dimensión fiabilidad), las butacas (dimensión tangible) y el salón de clases (dimensión tangible).

Palabras clave: Calidad, SERVQUAL, Regresión múltiple.

INTRODUCCIÓN

Para la educación del siglo XXI, el gran reto será contar con docentes que además de dominar su campo de conocimiento operen las tecnologías de la información y la comunicación y demás sepan aplicar elementos pedagógico didácticos adecuados para llevar a cabo su labor con un alto nivel académico, que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes (González Roldán, 2013)

Uno de los pilares de cualquier sistema educativo es una planta docente de excelencia (González Roldán, 2013). Pero como identificar quien es un buen o mal docente es difícil saberlo, pero si podemos empezar a identificar, cuáles son los factores que obstaculizan al docente de llevar con éxito este proceso de enseñanza aprendizaje.

Conociendo estos problemas, se pueden realizar estrategias que permitan al docente prevenir o mejorar estos factores negativos, buscando con ello el de mejorar la calidad académicaen los alumnos de la preparatoria 33.

En general los retos que enfrenta la Educación Media Superior en México al implementar la Reforma Integral de la Educación Media Superior son variados, dentro de los que resaltan son la mejora de la Calidad Educativa, disminuir la deserción escolar, mejorar el logro educativo, promover la equidad en el acceso a los servicios educativos, incrementar la atención y responder a las necesidades de formación de jóvenes en un contexto de actualidad (Vázquez Acevedo & León Vásquez, 2015). También existen Escalas de Motivación Escolar en español de Núñez, el cual es instrumento que se ha validado en poblaciones universitarias de España y Paraguay y ya se empieza a utilizar en México en poblaciones de estudiantes de bachillerato de la Ciudad de México (Becerra González & Morales Ballesteros, 2015)

Gallardo et al (2015) abordaron la percepción de algunos docentes mexicanos que laboran en distintos niveles educativos, en torno a la evaluación del aprendizaje desde estándares internacionales establecidos por el Comité Conjunto de Estándares de Evaluación Educativa (JCSEE), en donde las prácticas fueron clasificadas en cuatro estándares establecidos: ética, utilidad, factibilidad y precisión. En donde aplicaron a 90 docentes de instituciones públicas y privadas, 29 items, en donde los resultados se apegan a los estándares establecidos, pero encontró que también hay áreas de oportunidad, en especial en la ética y la precisión Gallardo 2015 (Gallardo Córdoba, Valdés Lozano, & Álvarez Cardona, 2015). Una buena gestión escolar se deriva a buenos servicios educativos de calidad, en donde se basa en el principio de hacer las cosas bien a la primera.(Vázquez Acevedo & León Vásquez, 2015)

En el bachillerato tecnológico agropecuario 41, de Baja California el 60% de su planta docente desconoce cómo se desarrollan las competencias a 4 años de su implementación (Vázquez Acevedo & León Vásquez, 2015)

En la Universidad Nacional Autónoma de México, en el programa de educación a distancia, la mitad de sus docentes que se incorporan al Bachillerato a distancia no cuentan con experiencia previa en este tipo de educación(González González, 2014). También se han tenido experiencias exitosas como en la Universidad de Yucatán, con su programa de evaluación docente (Benois Muñoz, Gómez Cauich, Briseño Caballero, & Zumárraga Ávila , 2016). De igual manera en la

Universidad Tres Culturas, plantel Toluca, México, tuvieron resultados favorables con su programa de profesionalización de los docentes universitarios, en el área de preparación psicodidáctica (Hernández León, Walerstein Frenkel, Hernández-Ramos, & Mora Pérez, 2013)

En la Universidad Autónoma de Guerrero, cuenta con grandes carencias de formación y capacitación de docentes, así como de problemas de instalaciones, equipamiento que influye en el proceso de enseñanza aprendizaje en los alumnos, por eso se realiza el presente estudio que permita “Identificar factores internos que influyen en la Calidad de la enseñanza-aprendizaje del profesor de la Unidad Académica Preparatoria No. 33 de la UAGro., del año escolar 2014-2015”(González González, 2014). En el entendido que, si se obtienen buenos resultados en esta prueba piloto, se pueden generalizar en las 42 preparatorias y 4 preparatorias del sistema abierto de la UAGro. La aportación del presente estudio es la utilización de los Modelos SERVQUAL y SERVPEF, para evaluar la Calidad del Servicio desde la perspectiva educativa en el bachillerato.

METODOLOGÍA

Se realizó una investigación cuantitativa La población objetivo fueron los 645 alumnos del turno matutino y vespertino de la Unidad Académica Preparatoria No. 33, de Chilpancingo, Guerrero, México.

El tipo de investigación fue no experimental, transversal, correlacional e inferencial de causa-efecto. La variable dependiente fue en general: califique la calidad de enseñanza del profesor. Las variables independientes, clasificándolos mediante el modelo de calidad SERVQUAL, con la variante SERVPEF:

En la dimensión tangible con ocho factores, dimensión fiabilidad, con nueve factores, dimensión capacidad de respuesta con 6 factores, dimensión empatía con cinco factores y dimensión seguridad con seis factores.

Se aplicó un muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple, calculado mediante la siguiente fórmula

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \left(\frac{B}{Z_\alpha}\right)^2 + pq}$$

(Scheaffer, Mendenhall, & Ott, 1987)

Donde N es el tamaño de la población, Z es el nivel de confianza, p es la probabilidad de éxito, q la probabilidad de fracaso y B es el error de muestreo.

Por tanto el tamaño requerido para la investigación fue de 117, con un error de muestreo 0.0824, un nivel de confianza al 95% ($Z = 1.96$), la probabilidad de éxito $p = 0.5$ y la probabilidad de fracaso $q = 1 - p = 0.5$, es decir:

$$n \geq \frac{645 \times 0.5 \times 0.5}{(645 - 1) \left(\frac{0.0824}{1.96}\right)^2 + (0.5 \times 0.5)} = 116.155$$

Para la recolección de datos, se realizó mediante un muestreo sistemático, tomando aleatoriamente el primer alumno de la lista y de manera sistemática se aplicó a cada 6 alumnos

$$\frac{N}{n} = \frac{645}{117} = 5.51282051282051 \approx 6$$

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario diseñado a partir de los procesos para evaluar la calidad de la enseñanza-aprendizaje

Para medir la consistencia del cuestionario se realizó mediante el alfa de Cronbach, lo cual puede ser calculado a partir de la correlación entre los ítems como una función del número de ítems del instrumento y la correlación media entre los ítems. La fórmula sería la siguiente:

$$\alpha = \frac{N \times \bar{r}}{1 + (N - 1) \times \bar{r}}$$

(Farías-Navarro, 2014)

Análisis de la Regresión múltiple

Para determinar los factores se realizó mediante la regresión lineal múltiple, lo cual estudia la relación de una variable dependiente con dos o más variables independientes. La ecuación de regresión múltiple estimado fue

$$\hat{y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \cdots + b_p x_p$$

Donde $b_0, b_1, b_2, \dots, b_p$ son las estimaciones de $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_p$ y \hat{y} =Valor estimado de la variable dependiente

Supuestos del modelo

El término del error ϵ es una variable aleatoria cuya medida o valor esperado es 0, es decir, $E(\epsilon) = 0$

Homocedasticidad, la varianza de ϵ , que se denota σ^2 , es la misma para todos los valores de x , es decir, la varianza de y respecto a la recta de regresión es igual a σ^2 y es la misma para todos los valores de x .

Los valores de ϵ son independientes, es decir, el valor de ϵ correspondiente a un determinado valor de x no está relacionado con el valor de ϵ para cualquier otro valor de x , por tanto, el valor de y correspondiente a un valor en particular de x no está relacionado con el valor de y de ningún otro valor de x .

El término del error ϵ es una variable aleatoria distribuida normalmente. Debido a que, y es una función lineal de ϵ , también y es una variable aleatoria distribuida aleatoriamente.

Análisis de datos.

Para determinar la bondad de ajuste de la ecuación de regresión estimada, se utilizó el coeficiente de determinación múltiple R^2 , lo cual fue calculada mediante la siguiente cociente.

$$R^2 = \frac{SCR}{SCT}$$

Este coeficiente se interpreta como la proporción de la variabilidad en la variable dependiente que es explicada por la ecuación de regresión estimada, al multiplicar este resultado por 100, se interpreta como el porcentaje de la variabilidad en y que es explicada por la ecuación de regresión estimada.

Prueba de significancia

La prueba de significancia en la regresión lineal múltiple sirve para determinar si existe una relación significativa entre la variable dependiente y el conjunto de variables independientes, utilizando el estadístico F de Fisher, a esta prueba se le llama prueba de significancia global.

$$F = \frac{CMR}{CME}$$

Donde

$$CMR = \frac{SCR}{P} \quad y \quad CME = \frac{SCE}{n - P - 1}$$

La hipótesis del estadístico F es

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_p = 0$$

H_a : uno o más de los parámetros no son igual a cero

La región de rechazo mediante el p-valor es: Rechazar H_0 si el p-valor $\leq \alpha$

La región de rechazo mediante el valor crítico es: Rechazar H_0 si $F \geq F_\alpha$, donde F_α pertenece a la distribución F con p grados de libertad en el numerador y $n-p-1$ grados de libertad en el denominador.

Fuente	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado medio	F
Regre Sión	SCR	p	$CMR = \frac{SCR}{p}$	$F = \frac{CMR}{CME}$
Error	SCE	$n - p - 1$	$CME = \frac{SCE}{n - p - 1}$	
Total	SCT	$n - 1$		

Tabla 1: Obtención de la ANOVA

La tabla 1 muestra la concentración de la información para el análisis de varianza.

Si la prueba F indica que existe significancia global, se usa la prueba t para identificar si cada una de las variables independientes es significativa, utilizando el siguiente estadístico

$$t = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

La hipótesis de estadístico t es

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_a: \beta_i \neq 0$$

Regla de rechazo: Se rechaza H_0 si el p-valor $\leq \alpha$

Utilizando el método del valor crítico, se rechaza H_0 si $t \leq -t_{\alpha/2}$ o si $t \geq t_{\alpha/2}$, donde $t_{\alpha/2}$ es un valor de la distribución t con $n-p-1$ grados de libertad.

En la regresión múltiple la mayoría de las variables independientes tiene un grado de correlación entre ellas, donde la multicolinealidad se refiere a la correlación entre las variables independientes (Anderson, Sweeney, & Williams, 2008)(Montgomery, Peck, & Vining, 2011), (Acuña , 2011), por lo que es indispensable observar la existencia de la multicolinealidad.

$$FIV_i = \frac{1}{1 - R_i^2}, \text{ así como el estadístico } T_i = \frac{1}{FIV_i} = 1 - R_i^2$$

Se considera problemas de colinealidad si algún FIV es superior a 10, que corresponde a algún $R^2 > 0.9$ y $T_i < 0.1$. Para Belsley, (1991) los índices de condición entre 5 y 10 están asociados con una colinealidad débil, mientras que índices de condición entre 30 y 100 señalan una colinealidad moderada a fuerte.

Es deseable que la tolerancia sea lo mayor de 0.4 o idealmente igual a uno.

Resultados y discusión

Con respecto a la consistencia del cuestionario, mediante el Alfa de Cronbach fue excelente, ya que el coeficiente α fue de 0.967, tal como lo recomienda Gliem, (Gliem & Gliem, 2003) lo cual indica que el cuestionario es fiable para medir la calidad del servicio otorgado por el profesor (Tabla 2),

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.967	.969	34

Con respecto a la bondad de ajuste del modelo, en la tabla 3, se observa que la proporción de la variabilidad en la variable dependiente que es explicada por la ecuación de regresión estimada fue del 62.7%, el R^2 corregido, es decir, la ecuación de regresión estimada explica un 62.7% la variabilidad de \hat{y} , donde \hat{y} es la calidad del servicio estimado.

Tabla 3: Bondad de ajuste del modelo

Resumen del modelof

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
5	.802e	.643	.627	1.8037	.014	4.266	1	111	.041

El análisis de la varianza obtenido, que se muestra en la tabla 4, indica que el ANOVA es significativa al nivel de significancia 0.05, es decir, existe al menos un parámetro estimado $\hat{\beta}_1$ es diferente de cero estadísticamente, debido a que se obtuvo un p-valor de 0.000.

Tabla 4: Análisis de la varianza

ANOVAf

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
5 Regresión	650.126	5	130.025	39.968	.000e
Residual	361.105	111	3.253		
Total	1011.231	116			

Al analizar el supuesto de colinealidad, en la tabla 5, se observa que no existe problema de colinealidad, debido a que los valores de los factores de inflación de varianza (FIV) son menores que 10. Tambien el índice de tolerancia nos indica que no existe colinealidad, ya que todos se encuentran por arriba de 0.4

Tabla 5: Variables y coeficientes de la regresión múltiple

Coeficientesa

Modelo Evaluación de	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B	Estadísticos de colinealidad
----------------------	--------------------------------	--------------------------	---	------	--	------------------------------

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

los factores	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior	Tolerancia	FIV
5 (Constante)	-.368	.644		-.571	.569	-1.644	.908		
Trato que recibes en clases de parte del profesor	.410	.098	.364	4.206	.000	.217	.604	.430	2.323
Orden que existe en la clase de esta materia	.484	.083	.438	5.818	.000	.319	.648	.568	1.761
Mecanismo de cómo califica el profesor	.268	.098	.217	2.729	.007	.073	.462	.508	1.968
Butacas	-.297	.084	-.279	-3.544	.001	-.463	-.131	.520	1.922
Salón de clases	.160	.078	.150	2.065	.041	.007	.314	.611	1.636

a. Variable dependiente: En general, califique la calidad de enseñanza del profesor

Siguiendo el análisis de la tabla 5, se observa las variables que predicen Calidad de la enseñanza-aprendizaje del profesor de la Unidad Académica Preparatoria No. 33 de la UAGro., del año escolar 2014-2015, fueron Evalúa el trato que recibes en clases de parte del profesor, Evalúa el orden que existe en la clase de esta materia, Evalúa el mecanismo de cómo califica el profesor, Evalúa las butacas y Evalúa el salón de clases, donde la constante no es significativa al nivel de significancia 0.05, por lo que se excluye del modelo. Al sustituir las variables en la ecuación de la regresión múltiple estimada, que dando de la siguiente forma:

TRCP = Evalúa el trato que recibes en clases de parte del profesor

OECM = Evalúa el orden que existe en la clase de esta materia

MCP = Evalúa el mecanismo de cómo califica el profesor

BUT = Evalúa las butacas

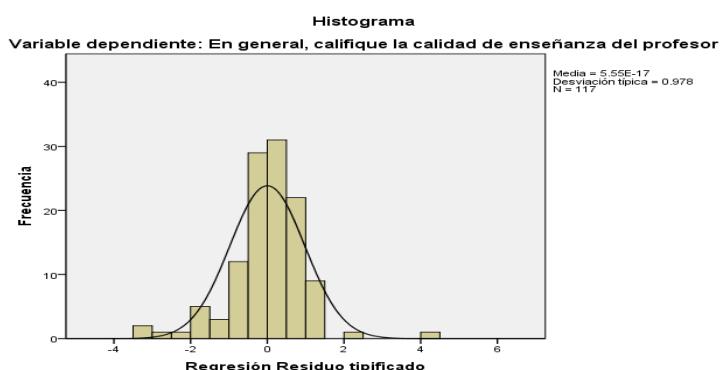
SC = Evalúa el salón de clases

Por tanto, la ecuación de regresión estimada queda de la siguiente forma:

$$\hat{Y} = 0.41 \times TRCP + 0.484 \times OECM + 0.268 \times MCP - 0.97 \times BUT + 0.16 \times SC$$

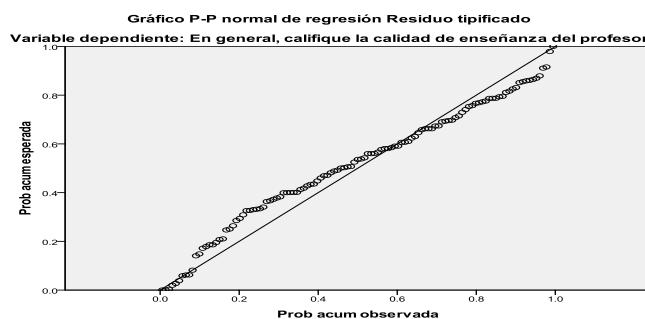
En la gráfica 1 se muestra el resultado del supuesto de normalidad del error, lo cual se observó una distribución normal de los errores con media 0 y varianza aproximadamente uno, lo cual se concluye que $E(\epsilon) = 0$

Gráfica 1: Normalidad



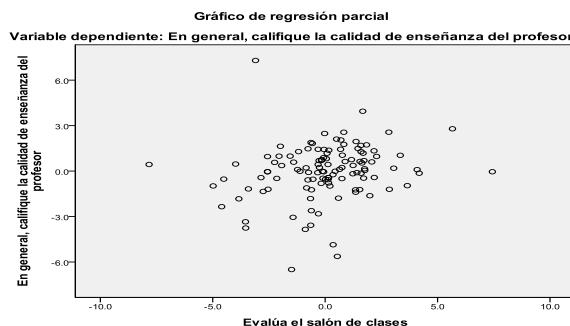
En la gráfica 2 se muestra el resultado de la linealidad, lo cual se obtuvo un casi un buen ajuste, ya que los puntos están próximos a la recta.

Gráfica 2: Linealidad



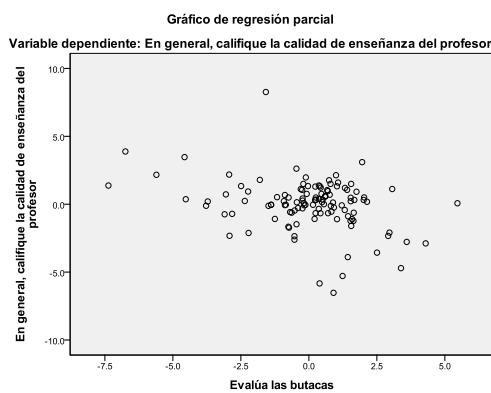
En la gráfica 3 se observa la dispersión de los residuos, donde se encontró poca dispersión de los residuos y no tienen un patrón de comportamiento, por lo que se cumple la homocedasticidad, es decir, se tiene una varianza constante.

Gráfica 3: Homocedasticidad del factor de la evaluación del salón de clases



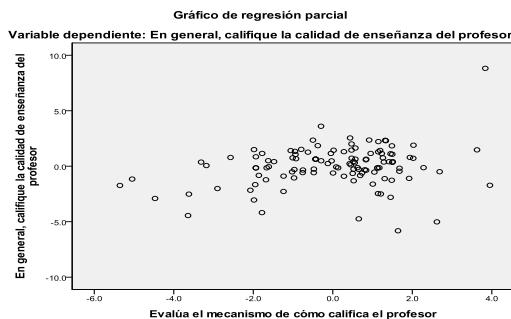
Con respecto a los residuos entre la calificación que se le otorgó al servicio de la calidad de la enseñanza del profesor y las butacas, se encontró poca dispersión de los residuos y sin tendencia, lo cual indica que la varianza es constante (Gráfica 4).

Gráfica 4: Homocedasticidad del factor de la evaluación de las butacas



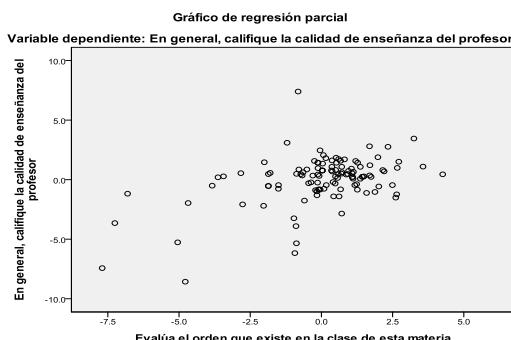
La dispersión de los residuos que se observa en la gráfica 5, se muestra poca dispersión de los residuos y sin un patrón de comportamiento, por lo que se cumple la homocedasticidad, es decir, se tiene una varianza constante

Gráfica 5: Homocedasticidad del factor de la evaluación sobre el mecanismo de como califica el profesor



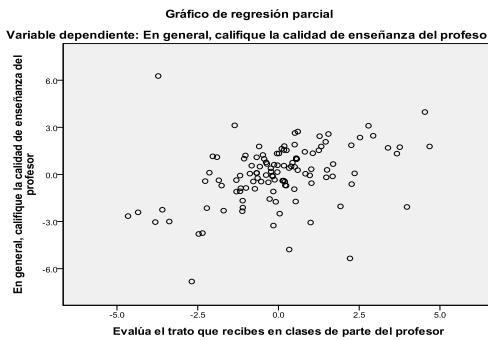
Con respecto la dispersión de los residuos de la calificación de la calidad del servicio de la enseñanza del profesor y el orden que existe en la clase de su materia, se encontró poca dispersión y sin ningún patrón de comportamiento, por lo que se cumple el supuesto de la homocedasticidad, es decir, la varianza es constante (Gráfica 6).

Gráfica 6: Homocedasticidad del factor de la evaluación del orden que existe en la clase de esta materia



En la gráfica 7 se observa la dispersión de los residuos, donde se encontró poca dispersión de los residuos, pero con un ligero comportamiento lineal, por lo que se puede concluir que se tiene una varianza constante

Gráfica 7: Homocedasticidad del factor de la evaluación sobre el trato que se recibe en clases de parte del profesor



En general el factor de Evaluar el trato que recibes en clases de parte del profesor y Evaluar el orden que existe en la clase de esta materia los enmarca (Parasuram, Zeithaml, & Berry, 1990) dentro de la dimensión de seguridad y lo aborda Gallardo et al (2005) en docentes mexicanos de instituciones públicas y privadas, identifica la ética como un área de oportunidad que se tiene que trabajar con los profesores. De igual manera al Evaluar el mecanismo de cómo califica el profesor, también lo enmarca Gallardo et al (2005) al recomendar que se tiene que trabajar con la precisión del profesor para que mejore sus competencias de su curso. Con respecto a la dimensión propuesta por Parasurman et al (1990) se encuadra dentro de la dimensión de Fiabilidad.

Los factores como Evaluar las butacas y Evaluar el salón de clases, se incluyen dentro de la dimensión de tangibilidad (Parasurman et al, 1984) y son factores que se diferencian de las experiencias exitosas encontradas Benois et al (2016) en la Universidad de Yucatán y en la Universidad tres Culturas plantel Toluca, México descrita por Hernández-León et al (2013). En donde hacer buena gestión escolar resultan buenos servicios de calidad educativa como menciona Vásquez y León (2015)

CONCLUSIÓN

En conclusión, con respecto al objetivo, los factores que influyen en la Calidad de la enseñanza-aprendizaje del profesor de la Unidad Académica Preparatoria No. 33 de la UAGro., del año escolar 2014-2015. Fueron las evaluaciones de: el trato que recibes en clases de parte del profesor, el orden que existe en la clase de esta materia, el mecanismo de cómo califica el profesor, las butacas y el salón de clases. Por lo que se alcanzaron el objetivo propuesto del presente estudio.

TRABAJOS CITADOS

- Acuña , E. F. (2011). Análisis de regresión. Cd. de México: Universisdad de Puerto Rico.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2008). Estadística para administración y economía. México, D.F.: CENGAGE Learning.
- Becerra González, C. E., & Morales Ballesteros, M. A. (2015). Validación de la Escala de Motivación de Logro Escolar (EME-E) en estudiantes de bachillerato en México. *Innovación educativa*, volumen 15, número 68 ISSN: 665-2673.
- Benois Muñoz, N. A., Gómez Cauich, F., Briseño Caballero, M. M., & Zumárraga Ávila , J. B. (2016). El programa de evaluacón docente en la UADY experiencia de la implementación. *REvista Iberoamaericana de Evaluacón Educativa* , pp 161-179 ISSN: 1989-0397.
- Farías-Navarro, D. (2015). Aná lisis de fiabilidad de lás puntuaciones de un instrumento de medidá. Alfá de Cronbách: un coeficiente de fiabilidad. Apuntes de SPSS.
- Farías-Navarro, D. (2014). Aná lisis de fiabilidad de lás puntuaciones de un instrumento de medidá. Alfá de Cronbách: un coeficiente de fiabilidad. Apuntes de SPSS.
- Gallardo Córdoba, K. E., Valdés Lozano, D. E., & Álvarez Cardona, N. (2015). Las prácticas de evaluación del aprendizajeen relación con los estándares internacionales: un estudio exploratorio. *Innovación Educativa* , volumen 15 número 68 mayo/agosto ISSN: 1665-2673.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach''s Alpha Reliability Coefficient for Likert-Tipe Scales. 2003 Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education (págs. pp 82-88). Columbus EUA: Ohio State University.
- González González, J. (2014). Indicadores sobre el salto académico institucional de la UAGro. *Revista de la Universidad Autónoma de Guerrero*, pp 38 47.
- González Roldán, R. (2013). Quiénes son nuestros profesores: una mirada al proceso de certificación docente del Bachillerato a distancia de la Univeresidad Autónoma de México. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia* , pp 67-71.
- Hernández León, A., Walerstein Frenkel, E., Hernández-Ramos, E., & Mora Pérez, R. M. (2013). La profesionalización de los Docentes de la Universidad tres culturas, plantel Toluca, México. *Revista Iberoamericana para la investigación y dearrollo educativo*, pp 1- 21 ISSN: 2001-2619.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2011). Introducción al análisis de regresión lineal. Cd de México: Grupo editorial patria.

Parasuram, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Madrid España: Díaz de Santos.

Scheaffer, R. L., Mendenhall, W., & Ott, L. (1987). Elementos de muestreo. México, D.F: Grupo Editorial Iberoamericana.

Vázquez Acevedo, S., & León Vásquez, S. R. (2015). Evaluación de la gestión escolar del bachillerato tecnológico agropecuario no. 41 Benito Juárez en el estado de Baja California. Revista Iberoamericana de Producción-Académica y Gestión Educativa, pp 1-17 ISSN: 2007-8412.

Herramientas Tecnológicas En El Proceso De Enseñanza Aprendizaje.

Barraza Osuna Alan Josué
Quirino Rodríguez Lucio Guadalupe
Delgado Burgueño Ana María

RESUMEN

La integración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el ámbito educativo tiene como objetivo propiciar una mejora en el proceso enseñanza aprendizaje, sin embargo, aún no existen evidencias claras que permitan asegurar que dichas tecnologías favorecen el quehacer educativo, en base a ello se realizó un estudio en la Facultad de Informática para identificar y analizar las prácticas educativas por parte del docente con apoyo de las TIC en relación con el dominio técnico, el proceso de aprendizaje, las tareas y el contexto de aplicación.

Palabras claves: Aprendizaje, Enseñanza y Tecnología.

INTRODUCCIÓN

El uso e integración de las TIC en las instituciones educativas, cada día adquiere un mayor protagonismo, llegando a plantear en muchos casos, que, hoy por hoy, es un deber profesional estar formando en estas competencias, determinadas como básicas, con el objeto de propiciar aprendizajes significativos en los estudiantes.

El fenómeno de la globalización está generando cambios en todos los ámbitos de la sociedad tanto económico, político, social y cultural, por lo cual el sector educativo no es la excepción de estos efectos que provocan en las instituciones educativas la necesidad de modificar e innovar su estructura, sus metodologías de enseñanza – aprendizaje y sobre todo implementar nuevas estrategias que permitan una capacitación y formación que proporcione las herramientas que los nuevos procesos económicos están exigiendo.

Así como también identificar los cambios y retos que se están presentando con la incorporación de las tecnologías de información y comunicación como apoyo en el ámbito educativo, en lo que

respecta al rol del docente, a la formación, a los entornos, a los escenarios, a los procesos, a la pedagogía y las prácticas educativas.

El análisis de los distintos enfoques y paradigmas que se han utilizado en los estudios referentes a las TIC en la educación, enfatizando en la teoría constructivista, que será el sustento de esta investigación.

Los objetivos de la investigación consisten primeramente en identificar, clasificar y conocer el nivel de dominio técnico y pedagógico de las TIC por parte del docente, posteriormente identificar y analizar las estrategias didácticas y prácticas educativas con apoyo de las TIC por parte del docente y para finalizar analizar la postura del docente y el contexto de la Facultad en relación a la Integración de las TIC en el proceso educativo.

DESARROLLO DEL TEMA

La interpretación de la realidad, considera un contexto y tiempo determinado, sistematizado el estudio a través de descripciones y registros, que luego en virtud de los antecedentes y hallazgos encontrados, permitirán establecer propuestas según la institución estudiada, para la posterior toma de decisiones, innovación y mejora educativa en estos contextos.

En este marco, el diseño de la investigación es de tipo estudio de caso, el cual nos permite describir e interpretar la realidad a través de un análisis sistemático de los datos en una situación educativa determinada desde una perspectiva contextualizada, descriptiva e inductiva de acercarse a la realidad.

La razón de esta metodología es principalmente por nuestro interés en identificar y comprender de manera contextualizada los procesos y usos que conducen a la eficacia de las actividades de enseñanza aprendizaje con apoyo de TIC.

La intención de la investigación, por tanto, no solo es valorar los resultados o metas derivados del uso de las TIC en el proceso educativo, sino más bien, reflexionar en torno a la presencia o ausencia de estos factores que potencian el desarrollo de las prácticas de enseñanza aprendizaje con apoyo de TIC, por parte del docente.

El enfoque de la investigación es cualitativo, ya que trata de identificar el uso pedagógico de las TIC por parte del docente en el proceso enseñanza aprendizaje en la facultad de informática.

El tipo de investigación a utilizar es el estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. Como primera instancia se pretende tener un acercamiento al objeto de estudio para de cierta forma ir conociéndolo y familiarizándose en el contexto donde se desenvuelve y los actores involucrados.

Posteriormente una vez familiarizado se pretende conocer a detalle las características o propiedades importantes que lo componen para saber cómo es y cómo se comporta. Finalmente se pretende realizar aportaciones para mejorar ciertos comportamientos que ocurren en determinadas situaciones.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación es de tipo estudio de caso, el cual nos permite describir e interpretar la realidad a través de un análisis sistemático de los datos en una situación educativa determinada desde una perspectiva contextualizada, descriptiva e inductiva de acercarse a la realidad.

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, ya que trata de identificar y explicar el uso pedagógico de las TIC por parte del docente en el proceso de aprendizaje.

El tipo de investigación a utilizar es el estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. En una primera instancia se pretende tener un acercamiento al objeto de estudio para de cierta forma ir conociéndolo y familiarizándose en el contexto donde se desenvuelven los actores involucrados. Posteriormente se pretende conocer a detalla las características o propiedades importantes que lo componen para saber cómo es y cómo se comporta. Finalmente se pretende realizar aportaciones para mejorar ciertos comportamientos que ocurren en determinadas situaciones del aprendizaje.

La población considerada en este estudio comprende a todos los docentes y director de la facultad de Informática, siendo un total de 24 docentes y 1 director.

INSTRUMENTOS APLICADOS	APLICADOS A
Revisión de fuentes documentales	Bibliografía especializada, Artículos, investigaciones, proyecto curricular de la facultad, plan estratégico, etc.
24 cuestionarios semi estructurados respondidos por los docentes de la facultad	60% docentes con perfil informático 40% docentes sin perfil informático
5 entrevistas, semi estructuras, aplicadas a los docentes de la facultad.	3 docentes con perfil informático 2 docentes sin perfil informático
5 observaciones	3 docentes con perfil informático 2 docentes sin perfil informático

Tabla Nº 1. Instrumentos aplicados en la investigación.

Fuente: Elaborado por el investigador.

RESULTADOS

La intención real de estos esfuerzos de incorporar las TIC es de proveer a los docentes y alumnos de herramientas que permitan apoyar, mejorar y facilitar el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.

Se está consciente que las tecnologías por si solas no generan ninguna mejora en el proceso educativo, lo que las hace significativas es la forma como el docente las utilice e integre a través de estrategias pedagógicas didácticas para apoyar el logro de los objetivos curriculares.

Partiendo de lo anterior, es que la investigación se centra en el docente porque se considera que para que se dé un cambio significativo en el proceso educativo, el docente es la figura principal para impulsarlo, al adoptarlo e incorporarlo en su práctica educativa.

El docente en el proceso educativo es clave para el éxito de cualquier actividad pedagógica, especialmente aquellas que se apoyan en el uso de las tecnologías de información y comunicación.

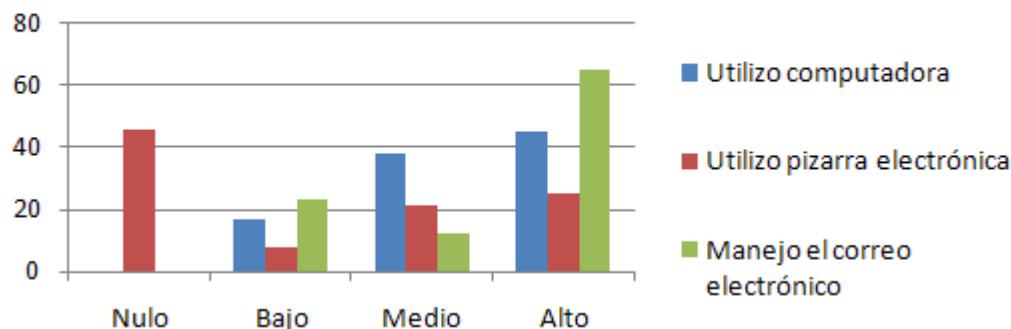
Como punto a considerar en los datos de los resultados es que la población encuestada el 60% tiene perfil Informático y el 40% se compone de una diversidad de perfiles. En base a ello es que se comportan de esta manera los datos.

El dominio de las TIC aplicadas a la educación por parte del docente.

Los resultados que se muestran en la Gráfica No. 1 nos indican que los docentes de la Facultad tienen un dominio técnico aceptable en el uso y aplicación de las herramientas tecnológicas básicas como son: La computadora, Correo electrónico, Hojas de cálculo, Procesadores de texto, Internet, Power Point y Proyector. Sin embargo se requiere reforzar en las herramientas como: Grupos de discusión, Diseño de páginas Web y Desarrollo de software y aplicaciones Web.

En lo referente al pizarrón electrónico interactivo más que el dominio de uso, el problema son la elaboración de materiales adecuados para esta herramienta lo cual es un punto a reforzar.

Nivel de dominio de las TIC



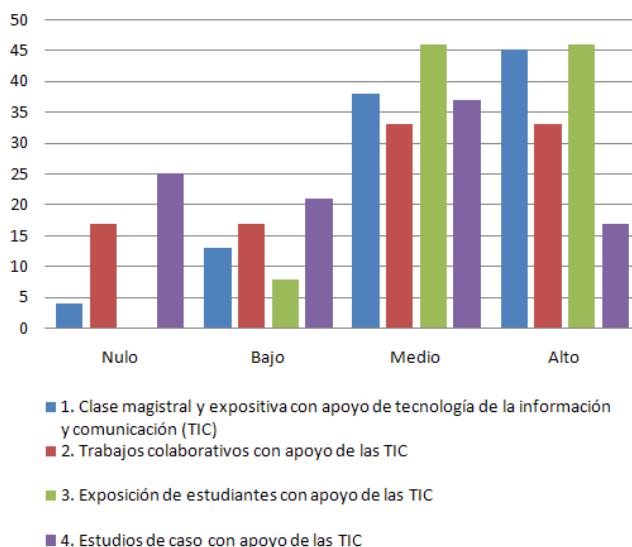
Gráfica No. 1. Nivel de dominio de las TIC, por los docentes de la facultad de Informática

Fuente: Elaborada por el investigador

La experiencia del docente en el uso de estrategias didácticas con apoyo TIC.

Los resultados de esta sección que nos muestra la Gráfica No. 2 que nos indica que los docentes de la Facultad tienen un nivel aceptable en experiencia en el uso de estrategias didácticas con apoyo de las TIC en relación a la clase magistral, expositiva, trabajo colaborativo y trabajo individual del alumno, las cuales se consideran actividades básicas en el quehacer educativo con apoyo tecnológico. En relación con el resto de la gráfica se puede decir que falta desarrollar estrategias que permitan la utilización de las TIC para resolver casos de estudio, Resolución de problemas, Mapas conceptuales y de esta forma enfocarse más hacia un cambio metodológico que vaya encaminado a fomentar el aprendizaje activo, constructivo y colaborativo del alumno.

Nivel de experiencia en el uso de las TIC



Grafica Nº 2. Concentrado del estudio sobre experiencia en el uso de estrategias didácticas con la integración de las TIC por los docentes de la facultad de informática.

Fuente: Elaborado por el investigador.

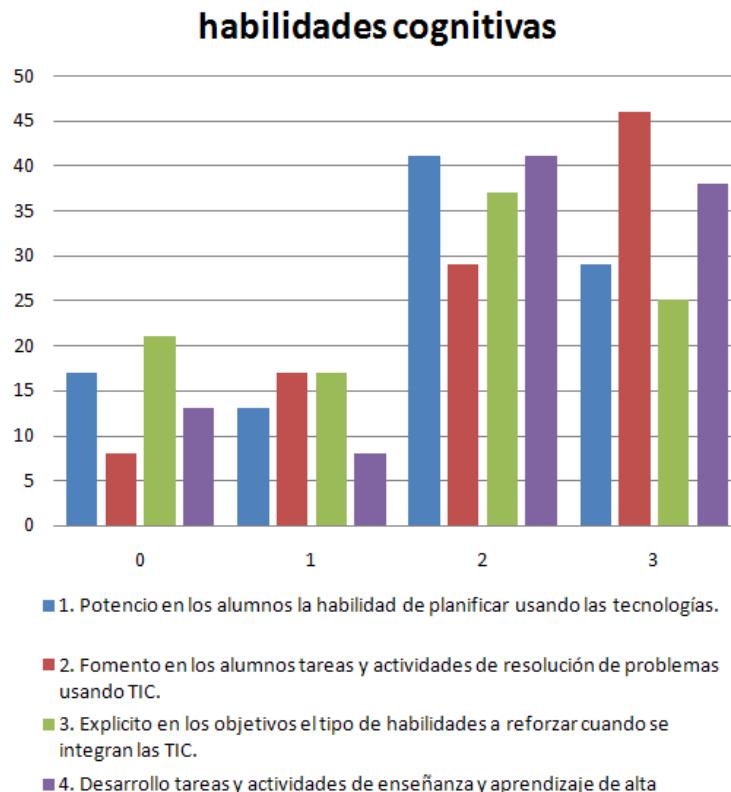
El desarrollo y adquisición de estrategias cognitivas y metacognitivas que propicia el docente en sus estudiantes usando TIC.

En base a los resultados obtenidos en el estudio se considera de nivel medio la aceptación el desarrollo y adquisición de estrategias cognitivas y metacognitivas, según se muestra en la Grafica No.3.

Lo cual implica que, según los docentes, para que una buena práctica con TIC sea considerada de esta manera, debiera fortalecer en los estudiantes, entre otras cosas, las estrategias de investigador, de trabajo autónomo, de resolución de problemas, de aprender a aprender y de planificar, es decir que permitan, en general, desarrollar y potenciar estrategias de alta demanda cognitiva.

En base a lo anterior, podemos darnos cuenta, que la tendencia es clara en indicar que los docentes deben de plantear una docencia centrada en el alumno. Más constructivista, con la intención de potenciar en el alumno a ser críticos, analítico, reflexivo e investigador.

Los docentes son consistentes de la importancia de fomentar en la enseñanza este tipo de estrategias en los alumnos, pero requieren capacitación para potenciarlas y lograr la eficiencia en el proceso de aprendizaje con TIC.



Grafica No. 3. Concentrado del estudio sobre el desarrollo y adquisición de habilidades cognitivas y metacognitivas con el apoyo de las TIC.

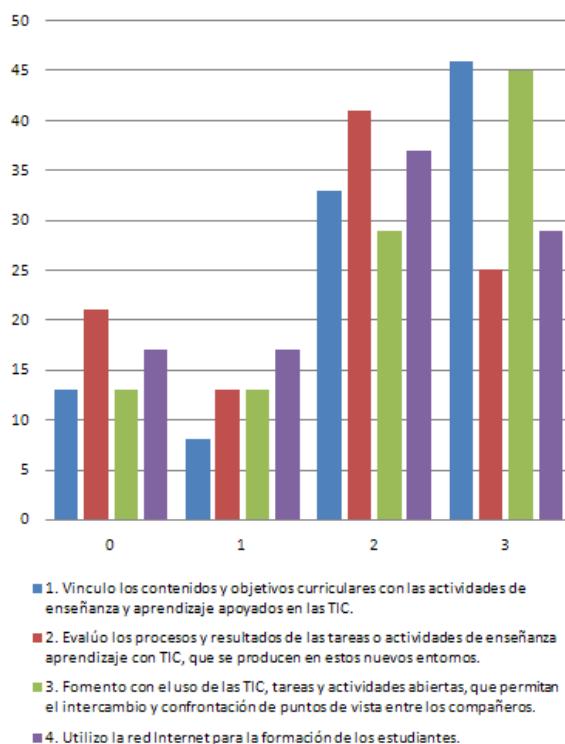
Fuente: Elaborado por el investigador.

El desarrollo y adquisición de conocimientos, que potencia el docente en los estudiantes usando TIC

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio relacionado con la adquisición de conocimientos, aplicado a los docentes se consideran aceptables, según lo muestra la Gráfica No. 4.

Siguiendo con los resultados del estudio, estos nos muestra que los docentes, fomentan el uso de la computadora desde una perspectiva crítica, para el intercambio y confrontación de puntos de vista a través de los diferentes canales de comunicación que disponen chats, grupos de discusión y correo electrónico que permiten crear redes de estudio que favorecen y amplían el horizonte del saber del alumno.

Adquisición de conocimientos con TIC



Grafica Nº 4. Con relación a la adquisición de conocimientos con TIC.

Fuente: Elaborado por el investigador.

Las propias actuaciones de los docentes en relación con las TIC.

Los docentes están conscientes de que las tecnologías son una herramienta que les puede permitir mejorar su quehacer académico siempre y cuando se haga un uso adecuado de la misma, porque recordemos que las tecnologías no fueron inventadas para el ámbito educativo, pero en base a sus múltiples potencialidades se han incorporado e integrados en este sector.

Se considera por otra parte consolidar las actividades que tienen que ver con compartir con los compañeros las experiencias positivas, de investigación y reflexión de las prácticas en el aula en relación al uso de las TIC, para dejar evidencias que permitan generar un ambiente de certidumbre en cuanto a resultados con la integración de las TIC en el proceso educativo.

CON RELACIÓN A NUESTRAS PROPIAS ACTUACIONES	%			
	0	1	2	3

1. Comparto con los compañeros las experiencias positivas donde utilicé las TIC	21	8	50	21
2. Investigo y reflexiono de las prácticas de aula, con el objeto de mejorar las actuaciones con TIC frente al aprendizaje.	4	29	34	33
3. Considero que las TIC deben estar integrados en el salón de clase.	0	13	17	70
4. Sustento las actuaciones pedagógicas y el uso de las TIC en modelos y teorías constructivistas del aprendizaje	13	4	45	38
5. Utilizo las TIC sin ningún objetivo pedagógico.	41	38	13	8
6. Planifico con tiempo las actividades con apoyo de TIC, en relación con los objetivos, el desarrollo de la tarea, selección y búsqueda de recursos.	17	8	46	29
7. Integro las TIC en la docencia, porque incrementa la calidad de los aprendizajes de los estudiantes.	17	8	21	54

Tabla Nº 2. Con relación a nuestras propias actuaciones.

Fuente: Elaborado por el investigador.

El contexto escolar de la facultad, donde confluye el docente, las tecnologías y los estudiantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio aplicado a los docentes, refleja claramente una inclinación hacia la aprobación, planteando que existen recursos tecnológicos suficientes como para asumir el desafío de la integración en las prácticas educativas el uso de las TIC, así también se dispone de recursos digitales y lo más importante, es que mayoritariamente existe una actitud favorable por parte del docente para enfrentar estos procesos. Como lo muestra la tabla No. 3.

También de manera favorable se plantea que se utilizan las tecnologías en las prácticas diarias dentro de los diferentes espacios educativos que conforman a la Facultad (Aulas, Laboratorios, Educación continua, Sala audiovisual, Talleres, Biblioteca), las cuales se pueden aplicar a todas las asignaturas del plan de estudio, asignándole un enfoque hacia el fomento de la investigación (crítica, analítica, reflexiva).

Es por ello que los docentes muestran una necesidad referente a capacitación en el uso de las TIC pero no solo en el área técnica sino también pedagógica didáctica, que se considera el área más vulnerable de parte de los docentes. El docente en su vida cotidiana fuera del ámbito educativo

hace uso de las tecnologías de acuerdo a sus necesidades, el problema viene cuando se quiere didáctizar a las tecnologías, ya que para esto se requiere de conocimientos en las diferentes áreas técnica-pedagógica-didáctica.

CON RELACIÓN AL CONTEXTO EDUCATIVO DE LA FACULTAD	%			
	0	1	2	3
1. Existe capacitación para los docentes en el uso pedagógico de las TICs.	33	21	29	17
2. Se evalúan y discuten en academia o cuerpo académico los resultados de las prácticas de aula con TIC.	33	54	13	0
3. Se dispone de recursos pedagógicos digitales y materiales interactivos para trabajar con los estudiantes.	21	8	38	33
4. SE reflexiona colaborativamente en la academia, sobre la práctica que involucra las TIC.	38	33	29	0
5. Se utiliza la Internet en la práctica diaria de la facultad	17	13	13	57
6. Existe una actitud favorable (motivación, implicación) del docente de la facultad para integrar curricularmente las TIC.	8	21	29	42
7. Se dispone de tecnología e infraestructura necesaria para su integración en las prácticas educativas.	8	4	17	71
8. Se deja por escrito la secuenciación de contenidos y lo que se está haciendo con las TIC en cada asignatura.	29	42	29	0

Tabla Nº 3. Con relación al contexto educativo de la facultad.

Fuente: Elaborado por el investigador.

CONCLUSIONES

Como conclusiones podemos destacamos que se identificó que todos los docentes utilizan la computadora, correo electrónico, herramientas de productividad tales (procesadores de texto, hojas de cálculo), navegadores, motores de búsqueda, programas de presentaciones y proyectores multimedia. Todas estas con un nivel de dominio y uso aceptable de acuerdo con los datos obtenidos en el estudio.

Encontramos, también que existe una baja utilización de grupos de discusión, Chat Rooms, software educativo y entornos de aprendizajes basados en Web, ya que a pesar de que la mayoría sí sabe como se utilizan, en términos generales los docentes indican que no los usan o los usan muy poco.

Los docentes emplean muy poco en su actividad sesiones extra clase a través de los medios de comunicación como pueden ser Chat y grupos de discusión. Por la falta de tiempo para la planificación de estas actividades.

Donde encontramos evidencia de una clara debilidad de los docentes en su formación es en lo relacionado con el diseño de páginas Web, el desarrollo de software y aplicaciones educativas. Estas tecnologías requieren conocimientos especializados y tiempo para su desarrollo lo cual impide de cierta manera que se lleven acabo por los docentes incluso con perfil informático. Para ello, se recomienda que la institución deba contar con un grupo coordinado para apoyar en estas actividades.

Algo que llama la atención es que un 46% de los docentes encuestados, no utilicen el pizarrón electrónico interactivo, herramienta que ofrece diferentes recursos didácticos para apoyo de la práctica docente. La falta de uso se da en gran medida por no contar con materias adecuados que permitan explotar los recursos con que cuenta esta herramienta.

Respecto a las prácticas didácticas con uso de TIC van a depender del grado de formación del docente, formación que sea pertinente, continua y contextualizada, donde la aplicación de las tecnologías en la integración curricular, no debería demandar esfuerzos excesivos, tiene que ser eficiente en el tiempo invertido y eficaz en el logro de los objetivos.

Las estrategias didácticas con apoyo de TIC más usadas por los docentes de acuerdo a los resultados del estudio, es la clase magistral, exposiciones de alumnos y trabajo colaborativo.

De acuerdo a lo anterior, podemos darnos cuenta que existe similitud entre las estrategias didácticas más utilizadas con apoyo de las TIC, con las actividades que desarrolla el docente sin apoyo de las TIC. Lo cual indica que los docentes aún se encuentran en el proceso de adaptación y desarrollo de estrategias didácticas con uso de las tecnologías.

Lo concerniente a la estrategia didáctica llamada clase magistral y exposiciones de alumnos con apoyo de las TIC de acuerdo con los docentes consiste en la exposición de materiales electrónicos apoyados con las siguientes tecnologías computadora, proyector multimedia, Power Point, procesador de texto y hoja de cálculo.

En cuanto a la estrategia didáctica sobre trabajo colaborativo con apoyo de TIC se da en dos vertientes, una es crear grupos de trabajo a los cuales se les asigna una actividad a desarrollar, la

cual se lleva a cabo en el centro de cómputo y se evalúa o entrega al finalizar la clase y la otra es la que esta relacionada con las exposiciones de los alumnos que se sigue el mismo procedimiento que la anterior, solo que en diferentes espacios y tiempos.

En medida que las metodologías son más de tipo constructivistas, como las que requieren una mayor planificación y desplazamiento organizativo en el aula, como son aprendizaje basado en resolución de problemas, trabajo individual y autónomo de los alumnos, estudios de caso y trabajo individual con software, a los docentes les cuesta mucho trabajo desarrollarlas por el nivel de conocimientos técnicos, pedagógicos y didácticos en el uso de las TIC.

REFERENCIAS

- [1] Cano, Tiznado Jorge Guillermo (1996) "Educación Superior y desarrollo tecnológico en México". La política estatal (1970-1994). UAS. México.
- [2] Didriksson, Axel. (2000). "La universidad de la innovación. Una estrategia de transformación para la construcción de universidades del futuro". México, D.F. Gobierno de Zacatecas.
- [3] Beltrán, Llera Jesús Antonio (2001) "La nueva pedagogía a través de Internet". Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Educared. Madrid, 18-20 de enero. Disponible desde Internet en: <http://www.educared.net/pdf/congreso-i/Ponenciabeltran.PDF> [con acceso en septiembre de 2007].
- [4] Marina, José Antonio (1999) "El timo de la sociedad de la información". En José Antonio Marina, Luis Joyanes, M. Toharia, Antonio Bartolomé, Educación e Internet. Documentos del 1º Congreso Educación e Internet. Educnet 99. Madrid: Santillana.
- [5] González, Soto, Ángel Pío (1997) "Fundamentos del currículo". Dossier de Materiales. Doctorado en Innovación Educativa. U.L.A- U.R.V. Policopiado: San Cristóbal.
- [6] Castells, Manuel (1999) La era de la Información. Economía Sociedad y Cultura. La sociedad red, Vol. I, 1a. Edición en español, Siglo Veintiuno editores, México, DF.

Identificación de factores que influyen en la calidad del servicio del Centro de Lenguas Extranjeras, Acapulco, 2014.

Reyes Peña David Antonio
Guzmán Balderas Diego
Herrera Miranda Miguel

RESUMEN

El objetivo es identificar los factores que influyen en Calidad de Servicio que ofrece la institución, lenguas extranjeras de la Universidad Autónoma Guerrero, 2014-2015, para eficientar los servicios de la institución. Una población 1,449 alumnos, lo cual fueron muestreados 304 aleatoriamente, error de muestreo 0.06, $p = 0.5$ y con un nivel de confianza del 95%, utilizando el análisis de regresión múltiple confirmando los supuestos del modelo. El modelo identificó los factores que inciden en la Calidad de Servicio administrativo: calificación de recepción de documentos de reinscripción e inscripción, la amabilidad del personal de ventanilla, entrega de fichas, y tiempo entrega de credenciales tuvieron diferencias significativas. Se obtuvo una bondad de ajuste sobre el modelo 0.508, además se observó la no colinealidad. Se concluye que con los cuatro factores se predice la Calidad de Servicio administrativo. El modelo propuesto se debe de continuar perfeccionando para abarcar mayor cantidad de factores.

Palabras clave: Calidad del servicio, Regresión multiple, SERVPERF, colinealidad.

INTRODUCCIÓN

Los cambios y desafíos que enfrenta el mundo actual, es totalmente diferente a las décadas anteriores, hoy con un mundo bien informado existen nuevos desafíos dinámicos, que se dan en un mundo cambiante (Rios , Bozo, Marchant, & Fernández, 2010). En donde se plantea si los servicios prestados son de calidad y si los programas y proyectos son los correctos en el logro de objetivos sociales y económicos. Dando pie, a prestar más atención a la medición de la eficiencia y sostenibilidad para garantizar el rendimiento del servicio (Ruiz & Cuellar, 2013). En donde la Calidad, es un tema prioritario en los momentos actuales, porque existen grandes demandas en todas las partes del mundo, esforzándose en implementar en las organizaciones en la instrumentación de sistema de calidad o planes de mejora continua, en organizaciones vivas, en constante movimiento en donde se forman y aprenden de manera permanente (Fernández, 2005)

“Desde un punto de vista lógico, la mejora continua, principio fundamental de los Modelos o Sistemas de la Calidad, implica cambio y la innovación lo supone, además de otros requisitos. De aquí que la innovación se constituya en un factor fundamental de los modelos de Calidad (Fernández, 2005).

Con todos estos elementos se puede contar con un plan innovador, valorado en el proceso del diseño en todos sus componentes, para garantizar su adecuación, viabilidad, ajustada a los objetivos de la organización (Fernández, 2005). Dentro de este plan se tiene que contar con un sistema de control interno de la organización, que permita alcanzar los objetivos planteados, con un mínimo de normas que permitan la operatividad organizacional (Norka, 2005)

Para el diseño del sistema de control interno, se observa que los factores que inciden en su diseño están relacionados con:

Estructura organizacional, que es una parte del ambiente o del contexto, se presenta como una estructura vertical y se respetan las líneas de autoridad.

No se les da importancia a los valores éticos de su personal.

No se enmarca la división de trabajo, además que no cuentan con un sistema de control del desempeño

Ausencia de comunicación constante con los niveles jerárquicos

Y carencia de la supervisión del sistema. (Norka, 2005)

Por lo que los recursos humanos son uno de los principales factores que influyen en la percepción de la satisfacción o insatisfacciones de los trabajadores, con las actividades que realizan, así como las escasas posibilidades de capacitación, permanente rotación de turnos, el exceso de trabajo, bajos salarios y las inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes (Aguirre, 2009). De ahí la importancia de la Gestión de la Calidad, para enfocarse en la obtención de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, que satisfagan las necesidades, expectativas de los clientes (Romero & Ferrer, 2008)

Para Gray y Harvey (1997), afirma que el servicio de calidad es un espiral interminable de mejoras; para alcanzarla no basta realizar una acción determinada, sino trabajar de forma constante, eficiente e indetenible, aunque se haya logrado una calidad temporal; es necesario llevar a cabo evaluaciones periódicas que arrojen información para generar estrategias de mejoramiento continuo. (Gray & Harvey, 1997). Ureña, (1998) define la calidad como el grado de perfección de un objeto o como un conjunto de cualidades o características que se desea el objeto tenga (Ureña, 1998)

El modelo de Calidad de Servicio utilizado para el presente estudio fue el SERVPERF de Cronin y Taylor (1994), se basa en la percepción del modelo SERVQUAL, elimina las preguntas de la expectativa y nada más analiza la satisfacción del cliente una vez recibido el servicio, de ahí el que se le conoce como desempeño del servicio. Esta variante de modelo, ofrece una alternativa de medición de la calidad percibida, buscando la interrelación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. (Cronin & Taylor, 1994)

De ahí de la propuesta de estos autores, de que, con el SERVPERF, se puede manejar más fácil sus mediciones y se evita la dificultad de medir ambas (expectativas y percepciones) y solo mide la Satisfacción (percepción). (Cronin & Taylor, 1992)

Izaguirre & Reátegui, (2013) encontró que el 63% de los alumnos estuvieron satisfechos con respecto a los servicios educativos, existiendo 34% insatisfechos con este servicio. (Izaguirre & Reátegui, 2013). En el 2011, Garzón encontró que el 25.1% de los estudiantes están satisfechos con respecto a la fiabilidad, el 24.9% se encuentran satisfechos con la seguridad, el 18.8% se mostraron satisfechos con la empatía, el 17.4% estuvo satisfecho con las instalaciones y el 13.7% su satisfacción fue con la Capacidad de respuesta de la institución educativa. (Garzón, 2011)

Por lo que el objetivo de esta investigación es Identificar los factores que influyen en la calidad el servicio que ofrece la institución en el proceso de inscripción y reinscripción en la institución de lenguas extranjeras, de la UAGro, en Acapulco, Guerrero.

METODOLOGÍA

La población objetivo son los 1,449 alumnos que realizan trámites para la reinscripción y reinscripción en el centro de lenguas extranjeras en el periodo 2014-2015, es un estudio transversal, de causa-efecto y ex pos facto, se realizó una muestra aleatoria para calcular el tamaño de la muestra, en la recolección de los datos se realizó de manera sistemática, es decir, a cada cinco alumnos de cada grupo. Por lo que el tamaño de muestra requerido fue de 304 alumnos, con un error de muestreo de 0.06, $p = 0.5$ y con un nivel de confianza del 95%.

Para medir la consistencia del cuestionario se realizó mediante el alfa de alfa de Cronbach, lo cual puede ser calculado a partir de la correlación entre los ítems como una función del número de ítems del instrumento y la correlación media entre los ítems. La fórmula sería la siguiente:

$$\alpha = \frac{N \times \hat{\rho}}{1 + (N - 1) \times \hat{\rho}}$$

(Farías-Navarro, 2014)

Donde N es igual al número de ítems y \bar{r} es la correlación media entre los ítems.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Análisis de la Regresión múltiple

Para determinar los factores se realizó mediante la regresión lineal múltiple, lo cual estudia la relación de una variable dependiente con dos o más variables independientes. La ecuación de regresión múltiple estimado fue

$$\hat{y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_px_p$$

donde $b_0, b_1, b_2, \dots, b_p$ son las estimaciones de $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_p$ y \hat{y} =Valor estimado de la variable dependiente

Supuestos del modelo

El término del error ϵ es una variable aleatoria cuya medida o valor esperado es 0, es decir, $E(\epsilon) = 0$

Homocedasticidad, la varianza de ϵ , que se denota σ^2 , es la misma para todos los valores de x , es decir, la varianza de y respecto a la recta de regresión es igual a σ^2 y es la misma para todos los valores de x .

Los valores de ϵ son independientes, es decir, el valor de ϵ correspondiente a un determinado valor de x no está relacionado con el valor de ϵ para cualquier otro valor de x , por tanto, el valor de y correspondiente a un valor en particular de x no está relacionado con el valor de y de ningún otro valor de x .

El término del error ϵ es una variable aleatoria distribuida normalmente. Debido a que, y es una función lineal de ϵ , también y es una variable aleatoria distribuida aleatoriamente.

Análisis de datos.

Para determinar la bondad de ajuste de la ecuación de regresión estimada, se utilizó el coeficiente de determinación múltiple R^2 , lo cual fue calculada mediante la siguiente cociente.

$$R^2 = \frac{SCR}{SCT}$$

Este coeficiente se interpreta como la proporción de la variabilidad en la variable dependiente que es explicada por la ecuación de regresión estimada, al multiplicar este resultado por 100, se interpreta como el porcentaje de la variabilidad en y que es explicada por la ecuación de regresión estimada.

Prueba de significancia

La prueba de significancia en la regresión lineal múltiple sirve para determinar si existe una relación significativa entre la variable dependiente y el conjunto de variables independientes, utilizando el estadístico F de Fisher, a esta prueba se le llama prueba de significancia global.

$$F = \frac{CMR}{CME}$$

donde

$$CMR = \frac{SCR}{P} \quad y \quad CME = \frac{SCE}{n - P - 1}$$

La hipótesis del estadístico F es

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_p = 0$$

$$H_a: \text{uno o más de los parámetros no son igual a cero}$$

La región de rechazo mediante el p-valor es: Rechazar H_0 si el p-valor $\leq \alpha$

La región de rechazo mediante el valor crítico es: Rechazar H_0 si $F \geq F_\alpha$, donde F_α pertenece a la distribución F con p grados de libertad en el numerador y n-p-1 grados de libertad en el denominador.

Fuente	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado medio	F
Regresión	SCR	p	$CMR = \frac{SCR}{p}$	$F = \frac{CMR}{CME}$
Error	SCE	$n - p - 1$	$CME = \frac{SCE}{n - p - 1}$	
Total	SCT	$n - 1$		

Tabla 6: Obtención de la ANOVA

La tabla 1 muestra la concentración de la información para el análisis de varianza.

Si la prueba F indica que existe significancia global, se usa la prueba t para identificar si cada una de las variables independientes es significativa, utilizando el siguiente estadístico

$$t = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

La hipótesis de estadístico t es

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_a: \beta_i \neq 0$$

Regla de rechazo: Se rechaza H_0 si el p-valor $\leq \alpha$

Utilizando el método del valor crítico, se rechaza H_0 si $t \leq -t_{\alpha/2}$ o si $t \geq t_{\alpha/2}$, donde $t_{\alpha/2}$ es un valor de la distribución t con $n-p-1$ grados de libertad.

En la regresión múltiple la mayoría de las variables independientes tiene un grado de correlación entre ellas, donde la multicolinealidad se refiere a la correlación entre las variables independientes (Anderson, Sweeney, & Williams, 2008) (Montgomery, Peck, & Vining, 2011), (Acuña , 2011), por lo que es indispensable observar la existencia de la multicolinealidad.

$$FIV_i = \frac{1}{1 - R_i^2}, \text{ así como el estadístico } T_i = \frac{1}{FIV_i} = 1 - R_i^2$$

Se considera problemas de colinealidad si algún FIV es superior a 10, que corresponde a algún R2i 0,9 y Ti < 0,1. Para Belsley, (1991) los índices de condición entre 5 y 10 están asociados con una colinealidad débil, mientras que índices de condición entre 30 y 100 señalan una colinealidad moderada a fuerte.

Es deseable que la tolerancia sea lo mayor de 0.4 o idealmente igual a uno.

RESULTADOS

Confiabilidad Alfa de cronbach

La confiabilidad del cuestionario utilizado en este estudio, con escala numérica, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.843, esto indica que el cuestionario diseñado para medir la calidad del servicio tiene una fiabilidad buena tal como lo enmarca George y Mallery (2003, p. 231)

Tabla 7: Estadístico de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	7

En la tabla 2 se observa que la entrega de credenciales fue la menos evaluada con 7.2 de calificación de este servicio y la mejor calificación fue para el horario de atención que la institución ofrece al público.

Tabla 8: Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
¿Qué calificación le da a la atención al público en general?	8.4653	1.53155	303
¿Qué calificación le da a la recepción de documentos para el trámite de inscripción y reinscripción?	8.3525	1.62115	303

¿Qué calificación le das al tiempo de entrega de tu credencial como estudiante del CeLeEx?	7.2452	2.61819	303
¿Cómo calificarías el horario de oficina?	8.6165	1.70208	303
¿Qué calificación le das al servicio vía telefónica?	8.1040	2.12901	303
¿Qué calificación le das a la amabilidad del personal de ventanilla?	8.1436	2.04988	303
¿Cómo calificas el pago de inscripción y reinscripción?	8.3228	1.88386	303
¿Qué calificación le darías a la entrega de fichas?	8.4307	1.74210	303

En la tabla 3 se muestra el resumen del modelo, lo cual indica que este modelo explica un 51.4% de la variabilidad, en el cual se considera el modelo aceptable.

Tabla 9: Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio						Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F		
dimension0	1.651a	.424	.422	1.16395	.424	221.882	1	301	.000		
	2.699b	.489	.486	1.09847	.065	37.952	1	300	.000		
	3.712c	.507	.502	1.08087	.018	10.849	1	299	.001		
	4.717d	.514	.508	1.07435	.008	4.642	1	298	.032	2.221	

El resultado del análisis de varianza que se muestra en la tabla 4, indica que existe al menos un β_i diferente de 0, ya que se obtuvo un p-valor de 0.000

Tabla 10: ANOVA

Modelo		Suma cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
4	Regresión	364.426	4	91.107	78.933	.000d
	Residual	343.960	298	1.154		
	Total	708.386	302			

Las variables que mejor predicen a la evaluación del servicio son ¿Qué calificación le da a la recepción de documentos para el trámite de inscripción y reinscripción?, ¿Qué calificación le das a la amabilidad del personal de ventanilla?, ¿Qué calificación le darías a la entrega de fichas? y ¿Qué calificación le das al tiempo de entrega de tu credencial como estudiante del CeLeEx?, debido a que los coeficientes son diferentes de cero., tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla 11: Coeficientes de la regresión lineal

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.				Límite inferior	Límite superior	Tolerancia	FIV
4 (Constante)	2.536	0.353		7.185	0	1.841	3.23		
Recepción de documentos para el trámite de inscripción y reinscripción	0.316	0.056	0.334	5.604	0	0.205	0.426	0.459	2.181
Amabilidad del personal de ventanilla	0.217	0.041	0.29	5.255	0	0.135	0.298	0.536	1.866
Entrega de	0.133	0.046	0.152	2.885	0.004	0.042	0.225	0.588	1.7

fichas									
Tiempo de entrega de tu credencial como estudiante del CeLeEx	0.056	0.026	0.096	2.155	0.032	0.005	0.107	0.826	1.21

Con respecto al análisis de la colinealidad se observa que los FIV son menores a 10, lo cual indica, también se puede observar que los T_i son superiores a 0.4, por lo que se concluye que no existe colinealidad entre las variables independientes, tal como se muestra en la tabla 4.

Si se codifica las preguntas de la siguiente manera:

CAPE = ¿Qué calificación le da a la atención al público en general? = y

β_0 = Constante

RDTIR = ¿Qué calificación le da a la recepción de documentos para el trámite de inscripción y reinscripción? = x_1

APV = ¿Qué calificación le das a la amabilidad del personal de ventanilla? = x_2

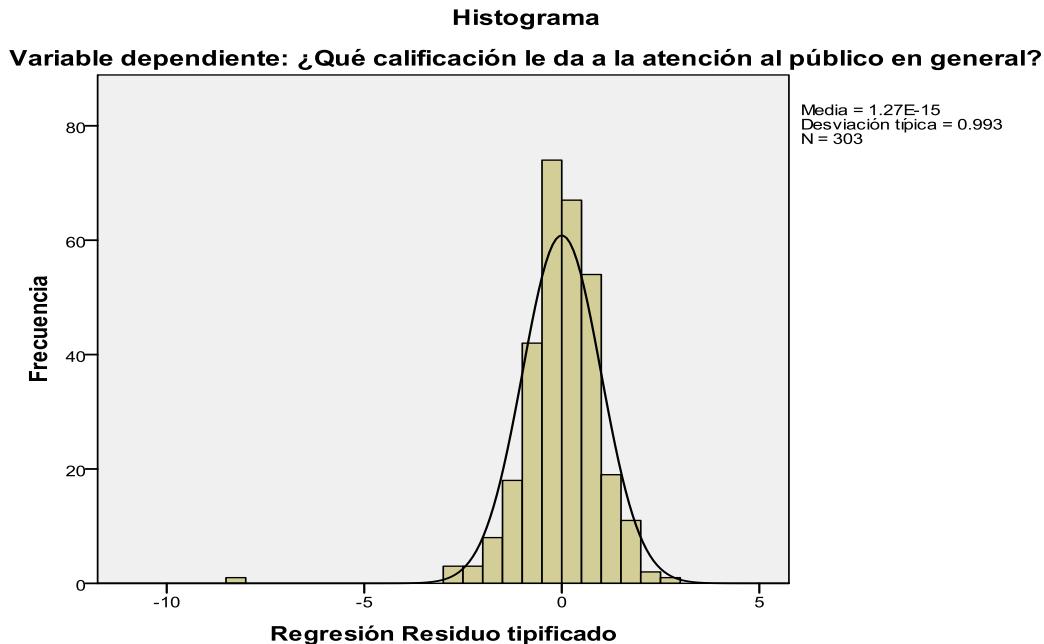
EF = ¿Qué calificación le darías a la entrega de fichas? = x_3

TEC = ¿Qué calificación le das al tiempo de entrega de tu credencial como estudiante del CeLeEx?
= x_4

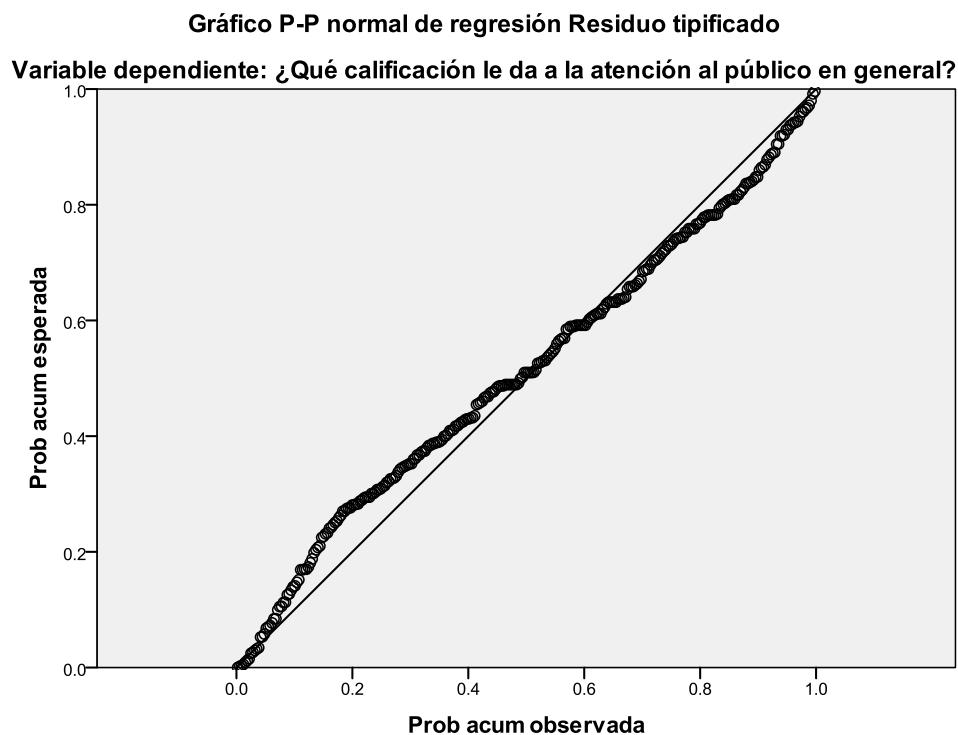
Por tanto, el modelo de regresión lineal estimado es

$$\text{CAPE} = 2.536 + 0.316 * \text{RDTIR} + 0.217 * \text{APV} + 0.133 * \text{EF} + 0.056 * \text{TE}$$

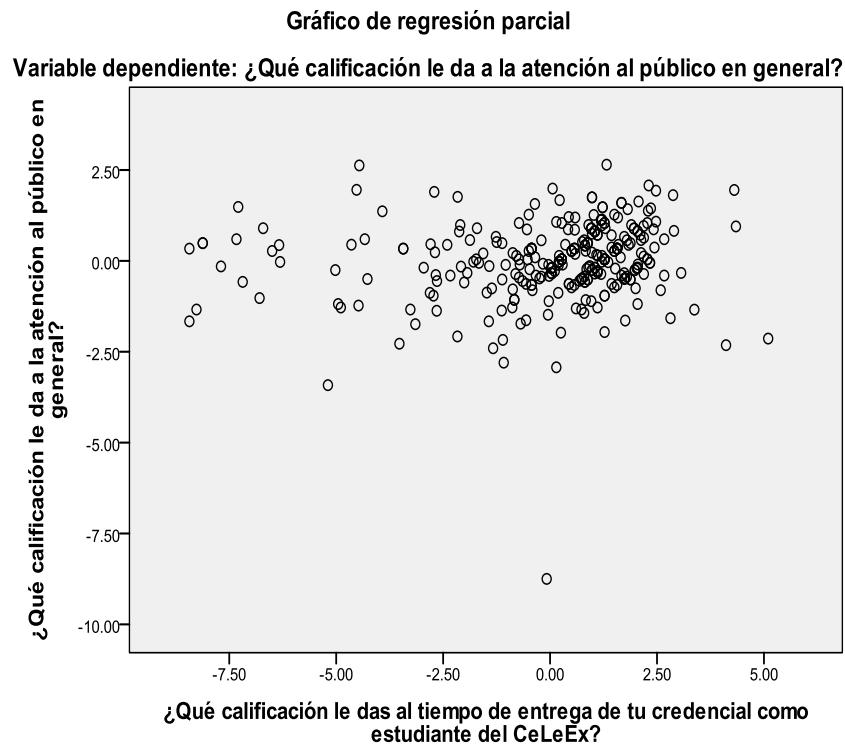
En la gráfica 1 se observa la distribución de los residuos tienen una distribución normal con media 0 y varianza 0.986049, cumpliéndose, así, el supuesto de normalidad.



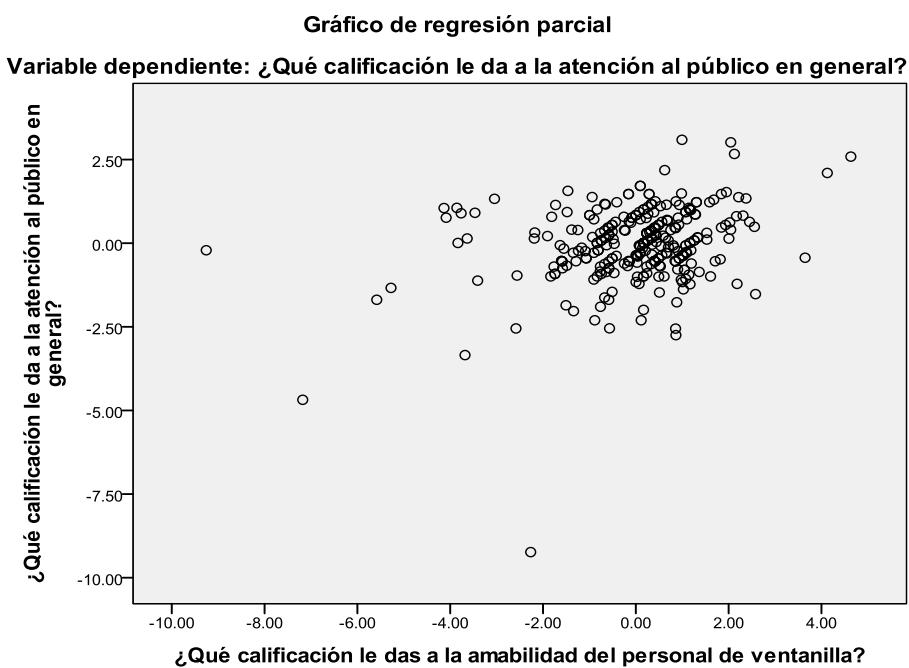
En la gráfica 2 se muestra el supuesto de linealidad, observándose un ajuste lineal de los datos, por lo que se cumple el supuesto de linealidad.



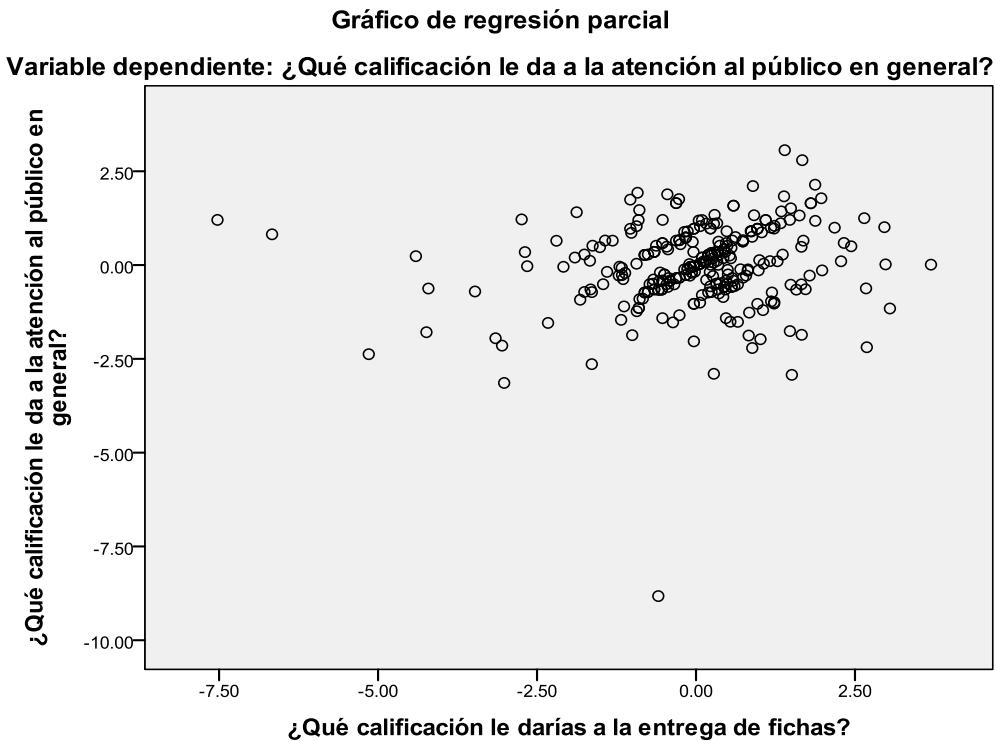
En la gráfica 3 se observa que los datos no se encuentran tan dispersos, por lo que la variable el tiempo de entrega de la credencial tiene una varianza constante.



Para la variable de la amabilidad del personal en ventanilla y la variable dependiente, se observa poca dispersión de los residuos, por lo que se cumple la homocedasticidad, es decir, la varianza es constante (Gráfica 4)



Para la variable independiente de la calificación de la entrega de fichas, se poca dispersión de los residuos entre la variable dependiente y la entrega de fichas, por lo que se confirma el supuesto de la homocedasticidad (Gráfica 5)



CONCLUSIONES

Debido a que el objetivo fue identificar los factores que influyen en la calidad del servicio que se ofrece en la institución de lenguas extranjeras de Acapulco, al realizar la regresión múltiple se encontró que la recepción de los documentos para el trámite de inscripción y reinscripción, la amabilidad del personal de ventanilla, la entrega de fichas y tiempo de entrega de la credencial son los que mejor predicen a la calidad del servicio, explicando un 51.4% de la variabilidad, por lo que el ajuste del modelo se considera bueno

También se encontró que las variables independientes no están auto correlacionadas, debido a que la inflación de la varianza (FIV) es menor a 10, así como el índice de tolerancia t_i son mayores a 0.4, esto demuestra que las variables son linealmente independientes

Por lo que se concluye que el trámite de inscripción y reinscripción, la amabilidad del personal de ventanilla, la entrega de fichas, y tiempo de entrega de la credencial son los factores que influyen en la calidad del servicio.

En general se alcanzaron los objetivos propuestos por la presente investigación.

REFERENCIAS

- Acosta-García, M. A., & González-González, D. (2012). Análisis de factores que influyen en el aprendizaje de la escritura de una lengua extranjera. *Journal for Educator, Teachers and Trainers*, Vol.3, pp. 148-162.
- Aguirre, D. R. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, factores que la afectan. *Revista habanera de ciencias médicas*, Vol. 8 Núm. 4 pp 1-11 ISSN: 1729-519X.
- Alcantar, V. M., Maldonado-Radillo, S. E., & Arcos, J. L. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. , 17(1), pp.146-160.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2008). Estadística para administración y economía. México, D.F.: CENGAGE Learning.
- Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing* , Vol. 65, pp. 34-49.
- Brogowicz, A. A., Delene, L. M., & Li rh, D. M. (1990). A Synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service industry Management* , pp. 27-45.
- Cronin , J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* , Vol 56 (2) pp 55-68.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (1994). SERVPEF Versus SERVQUAL: Reconciling performance - based and perceptions - minus - expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing* , 58 (1) 125.
- Farías-Navarro, D. (2014). Análisis de fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento de medida. Alfá de Cronbach: un coeficiente de fiabilidad. *Apuntes de SPSS* .
- Fernández, M. D. (2005). La innovación como factor de Calidad en las organizaciones educativas. *Educación XXI* , Núm. 8 pp. 67-86.
- Garzón, A. G. (2011). Evaluación del Servicio al Cliente en una Institución Educativa Basada en el Modelo SERVQUAL. *Gerenc. Tecnol. Inform* , Vol. 10, N° 28, pp. 23 - 34.

González, J. A., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando* , 2(1),2015, 62-77, ISSN 1390-9304.

Gray, J. J., & Harvey, T. (1997). El valor de la calidad en los servicios bancarios. México: Limusa.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Jurnal of Marketing* , 36-44.

Izaguirre, M. H., & Reátegui, L. A. (2013). Calidad Percibida del Servicio Educativo de los Capítulos de Enfermedad Diarreica Aguda y Crecimiento y Desarrollo de la Rotación de Pediatría Comunitaria 2011. *Rev. perú. pediatr.* , 66(3), pp. 164-171.

Lasagabaster, D. (1999). El aprendizaje del inglés como L2, L3 o LX: ¿en busca del hablante nativo? *Revista Psicodidáctica*.

Martinez, V. T., Peiro, J. S., & Ramos, J. (2001). Calidad de Servicio y Satisfaccion del Cliente.

Norka, V. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidades contables FACES* , vOL. 8 Núm. 11 pp. 87-92 ISSN: 1316-8533.

Rios , D. M., Bozo, N. M., Marchant, J. M., & Fernández, P. S. (2010). Factores que inciden el el clima de aula universitario. *Revista latinoamericana de estudios educativos* , Vol. XL, núm. 3-4, pp. 105-126.

Romero, I. P., & Ferrer, M. L. (2008). Elevación de la calidad en los servicios a partir de la interrelación clientes internos y externos. *Ingeniería industrial* , Vol. XXIX, Núm. 3 pp 1-7 ISSN: 0258-5960.

Romero, M. G. (2010). La lengua extranjera ingles en el aula vespertina ¿empíria o teorización? Análisis de los factores que influyen en la adquisición de una segunda lengua en educación básica. Memorias del VI Foro de Estudios en Lenguas Internacional (FEL 2010), (págs. ISBN: 978-607-9015-22-0). Quintana Roo.

Ruiz, J. L., & Cuellar, E. M. (2013). La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas, Balance y Perspectivas. *Gestión y analisis de politicas públicas* , Núm. 10 pp 86- 103.

Santamaría, R., & Mejía, A. (2013). Análisis de la calidad de los servicios académicos: estudio de caso en Universidad Venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias* , Año 6,Vol. III,pp. 67-74.

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Serrano, A. M., & López, M. C. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. Recuperado el 28 de Mayo de 2016, de Dialnet: file:///C:/Users/DIEGO/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20(18).pdf

Ureña, A. E. (Junio de 1998). Gestión Estratégica de la Calidad. Málaga, Espña.

Vega, G. (2014). Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación en las Universidades Privadas de la Ciudad de Tijuana: Caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. In Vestigium Ire , Vol. 7, pp. 170-183.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Calidad Total en la Gestión de Servicios.

Las capacidades y valores requeridos en el perfil del egresado de contaduría pública de acuerdo a la percepción del empleador: Caso Departamento de Contabilidad, Universidad de Sonora.

*Ana Elsa Ortiz Noriega
Sergio Felix Enriquez
Monica Ballesteros Grijalva*

RESUMEN

En la actualidad, el tema de competencias se encuentra presente en todos los niveles educativos. El saber hacer, es lo de hoy. Que se demuestre las capacidades que el estudiante puede desarrollar. La dinámica actividad económica del actual mundo de los negocios, el ámbito empresarial requiere de personal altamente capacitado y de profesionistas con capacidades y valores que lo hagan competente y dispuesto a la capacitación continua para enfrentar con éxito el dinamismo de los negocios para ayudar a la empresa y así mismo en ser mayormente competitivo. El presente trabajo se aboca a buscar que capacidades y valores requiere un empresario que emplea profesionistas del área de contaduría pública y saber si cumple con el perfil establecido en el plan de estudio. Se diseñó un cuestionario donde se encuestaron a una muestra representativa de empresarios, cuyos resultados muestran que se requiere profesionistas preparados acorde a las exigencias de los tiempos modernos, un profesional íntegro formado en valores, con capacidad técnica suficiente para afrontar los problemas de la comunidad empresarial y de negocios, con el entorno y la sociedad, y responder a las exigencia de un mundo cambiante y comprometido y de igual manera altamente competitivo, por lo que se sugiere una reestructuración urgente del actual plan de estudios.

Palabras clave: Capacidades, Valores, Plan de estudios

INTRODUCCIÓN

El actual mundo globalizado y el inminente avance de la ciencia y la tecnología han generado grandes cambios en las organizaciones que demandan cada vez más capital humano altamente calificado para poder competir en ambientes complejos, por lo que se hace necesario un nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje en la educación superior en todas las disciplinas y en particular en la Licenciatura de la Contaduría Pública a fin de cumplir con las expectativas laborales que exige el sector productivo, teniendo como eje las problemáticas del ejercicio profesional del

contador, de tal modo que se generen las capacidades demandadas y los valores requeridos en los estudiantes y a la vez se construyan las competencias generales y específicas que les permita enfrentar los problemas de desempleo.

La Educación por Competencias en el marco de la formación, pretende ser un enfoque integral que busca vincular el sector educativo con el productivo y elevar el potencial de los individuos, de cara a las transformaciones que sufre el mundo actual y la sociedad contemporánea. Los sistemas educativos y de formación profesional están llamados a responder al desafío que plantea una nueva cultura del trabajo, donde el aprendizaje permanente de valores, capacidades, destrezas y competencias técnicas y organizativas, y la capacidad de emprendimiento, se están transformando en el eje articulador de las demandas de la sociedad productiva (Cejas, 2002).

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

La globalización es un fenómeno que ha traspasado las fronteras de lo económico: es ya una característica de la sociedad mundial actual, y está presente directa o indirectamente en el origen de las dificultades del mundo empresarial, siendo un segundo factor el uso de las tecnologías de información. Los estudios universitarios no escaparon a eso, en especial la Licenciatura en Contaduría Pública.

La sociedad actual exige de los profesionales en Contaduría no sólo los conocimientos teórico-prácticos que les permitan identificar la problemática que se presenta en las organizaciones, sino también que tengan las habilidades suficientes para racionalizar y comprender a profundidad las necesidades de los negocios y respondan ante dichos problemas proponiendo soluciones profundas que generen cambios y mejoras en el corto, mediano y largo plazo en las organizaciones. En otras palabras, los requerimientos de las áreas que atañen a los profesionales se han vuelto cada vez más exigentes, más normativos; requieren no sólo de conocimiento, sino de experiencia para dar respuesta a la problemática actual.

Las condiciones del mercado de trabajo han cambiado radicalmente y el ejercicio de las profesiones ha dejado de ser una ocupación estable, para convertirse en un ejercicio dinámico de educación continua y de alta competitividad que exige al profesional un alto grado de adaptación a nuevos ambientes. En esas condiciones el ejercicio de la profesión de Contador Público se ve afectado, al no comprobar capacitación y actualización constante que le permita ser competitivo en el mercado laboral.

La calidad del servicio educativo que ofrezca el Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora, Unidad Centro será producto de la capacidad de ajustarse a los cambios en los ámbitos

disciplinarios y en los perfiles profesionales, así como en las nuevas exigencias de formación profesional que se van delineando en el mercado de trabajo al que se enfrentan los egresados, razón necesaria para llevar a cabo el estudio de seguimiento de egresados como una alternativa para el autoconocimiento y planeación educativa.

Por tal motivo el presente trabajo tiene como finalidad obtener información que permita planear y orientar la toma de decisiones hacia la reestructuración del Plan de estudios, en torno del perfil de formación y programas de estudios enfocados al desarrollo de competencias personales y profesionales que favorezcan las habilidades y actitudes necesarias para que los egresados ocupen niveles gerenciales y se desempeñen con éxito en ámbitos locales, nacionales e internacionales.

Por ello se comparte lo señalado por Zabalza (2012, p.21) al plantear que “Un proyecto curricular es como una partitura que, como documento, concreta y fija la propuesta que se plantea y se evita así que cada músico ceda a la tentación de crear su propia melodía y convertir el proceso en un caos”. Desde este punto de vista, se consideró que el currículo como proyecto hipotético, se encuentra en permanente construcción y en constante evaluación en el marco de un proceso necesariamente compartido, que se configura sobre la base de ciertas condiciones, según expone el autor precitado

La caracterización del currículo según Sacristán J. (2005) “debe vincular a todas las personas con el fin de lograr una sensibilización frente a las carencias, a las debilidades de la práctica y a la complejidad de las transformaciones. Caracterizar es un medio pedagógico que permite por un lado compartir visiones parecidas de los problemas y programas, intercambiar intereses, circular información y conocimiento selectivo”

Tünermann (2001) considera que el currículum es una condición necesaria para mejorar la calidad de los servicios educativos, por lo que se requiere definir con precisión lo que se entiende por currículum y por desarrollo curricular.

Rychen, D. y Salgan, K. L.M. (2000) menciona que un modelo educativo se encuentran contenidas las siguientes competencias:

Competencias básicas

Competencias profesionales

Competencias específicas

Tobón, (2008) menciona que existen alrededor de cinco grandes modelos para describir las competencias en la educación superior los cuales se clasifican en la siguiente tabla:

Tabla 1. Modelos más importantes de descripción y normalización de competencias:

Tipo de modelo de descripción y normalización de competencias	Énfasis en la descripción
A. Normalización basada en el enfoque de unidades de competencia laboral-profesional	-Unidades de competencia -Elementos de competencia
B. Normalización basada en niveles de dominio y rúbricas	Niveles de dominio en cada competencia y rúbricas
C. Normalización basada en niveles de dominio solamente	Sólo niveles de dominio en cada competencia
D. Normalización sistémico –compleja: problemas y criterios	-Problemas -Competencias -Criterios
E. Normalización basada en criterios de desempeño	-Competencias -Criterios en cada competencia

Referencia: Tobón (2008)

A nivel nacional, la profesión de Contador Público se encuentra dentro de las carreras críticas y el exceso de oferta hace que los egresados se enfrenten a un mercado laboral incapaz de ofrecer las oportunidades que se necesitan para encontrar empleos en correspondencia con su formación.

En el Departamento de Contabilidad de la UNISON, Unidad Centro, se oferta la Licenciatura en Contaduría Pública con el plan de estudio 2004-2 rígido y orientado por un enfoque especializado por objetivos, además de enmarcarse en una pedagogía centrada en la enseñanza, lo cual inhibe la innovación y el diseño de estrategias de aprendizaje, la colaboración intra e interinstitucional y la incorporación de experiencias de aprendizaje en entornos y modalidades diversas.

La oferta curricular de la UNISON está definida a partir de áreas de conocimiento convencionales que lo integran, bajo un modelo lineal o por asignatura y su formación integral toma como referencia la enseñanza técnica peculiar y la ética profesional, con baja formación humanística y de informática, promueve en baja densidad la lengua extranjera y prácticas de campo curriculares que relacionen al futuro contador con el mundo real del trabajo.

El plan de estudios 2004-2 respondió a las demandas en su periodo, sin embargo ahora existe poca información que permita conocer la pertinencia en correspondencia con las nuevas competencias, solicitadas en los diferentes niveles y escenarios laborales, así como las dificultades y oportunidades que tiene el Contador Público para ejercer su profesión.

En el Departamento de Contabilidad de la UNISON, Unidad Centro se requiere de una investigación que permita describir el proceso de inserción en el mercado laboral de los egresados de la carrera de Contador Público para identificar las competencias necesarias para su desempeño profesional y conocer las exigencias laborales con el objeto de satisfacer las necesidades de los sectores a los que sirve. Los resultados permitirán tener un parámetro de las condiciones reales que favorezcan las decisiones curriculares o pedagógicas y retroalimentar el plan de estudio.

Preguntas de Investigación:

1. ¿Las competencias desarrolladas en la formación del Contador Público de acuerdo con el plan de estudios 2004-2 de la carrera de Contador Público, son congruentes con las competencias demandadas por el mercado laboral?
2. ¿Cuáles son los requisitos y exigencias que demandan los empleadores para la inserción y movilidad de los egresados de la carrera de Contador Público en el mercado laboral?
3. ¿Qué relación existe entre el campo laboral y las actividades que desarrollan los egresados, con sus estudios de licenciatura?

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Método, Técnica e Instrumento:

La investigación de campo, son los estudios exploratorios que tiene como objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado y novedoso. Esta clase de investigaciones sirve para desarrollar métodos a utilizar en estudios más profundos.

El presente trabajo es un estudio desde un enfoque mixto, exploratorio, descriptivo y correlacional ya que se realizará el análisis entre el perfil de formación y requerimientos del Contador Público en el mercado laboral.

Tipo de muestra

Se tomó como base la información de las empresas registradas en la Cámara Nacional de Comercio y en la Cámara de la Industria y Transformación, de Hermosillo, Sonora. Esta categoría fue la elegida para el estudio, obteniendo una muestra de 108 empresas.

Instrumento de recolección de datos.

Para poder realizar la comparación de las respuestas y por ende su categorización y generalización, se utilizará la entrevista abierta apoyada por el cuestionario cerrado debido a que el cuestionario tiende a la estandarización lo que permitirá comparar las respuestas y por ende su categorización y generalización.

Análisis de la información:

La información recopilada, organizada y ordenada, será capturada en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para su valoración e interpretación.

Población:

CANACINTRA: 190 Empresas

CANACO: 348 Empresas

TOTAL: 538

La modalidad de la muestra de esta investigación es un Muestreo Probabilístico o Aleatorio simple sin reemplazo (MAS): cuando cada vez que elegimos un individuo no lo devolvemos. Según Levin (1981), una población finita es que tiene un estado o un tamaño limitado, es decir, que hay un número entero (N) que indica cuantos elementos hay en la población. Con reemplazo significa que se selección a una unidad elemental y luego ésta se regresa a la población antes de tomar la siguiente; por tanto, cada unidad puede ser seleccionada más de una vez en la misma muestra. Es sin reemplazo, cuando, una vez escogida una unidad elemental, ésta ya no se regresa a la población, y por tanto, cada unidad puede aparecer sólo una vez.

En este proyecto y a conveniencia de la investigación, el tipo de muestras que se utilizó fue finita pues se conocía el dato exacto de la población por medir y sin reemplazo puesto que no se quiere repetir un mismo encuestado.

Fórmula para una población finita y un muestreo sin reemplazo:

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio Hacia Un Emprendimiento Sostenible

n = _____ NZ2pq

En donde: N = 538

(Z2pq) + [d2 (N-1)]

Z = 1.645 que equivale al 90% de confianza

pq = .5

d = .10

n = _____ (538)(1.645)2 (.5)_____ n = ___792.92___

6.7230125

[(1.645)2(.5)] + [(0.10)2(538-1)]

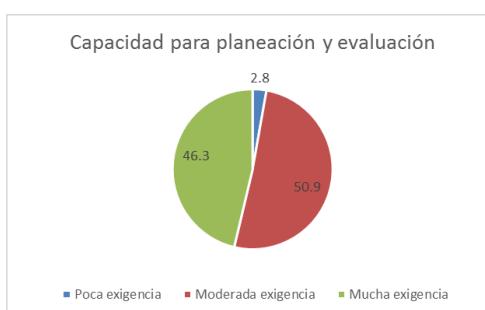
n = 108.27 ≈ 108

Por ende, ante el resultado obtenido con base en la aplicación de la fórmula anteriormente planteada se requieren recopilar 108 encuestas a la población objeto de análisis, la cual está conformada por empresarios PyME's.

RESULTADOS

Dimensión de Capacidades

Gráfica No. 1



Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio

Hacia Un Emprendimiento Sostenible

De acuerdo con las gráficas 1, 2, 3,4 es importante para los empresarios que un profesionista de la contaduría pública cuente con capacidades de planeación y evaluación, visión global y estrategia de negocios, capacidad para encontrar soluciones y procesar y utilizar e interpretar información financiera.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

De igual manera los empleadores no requieren en gran medida las capacidades de trabajo en equipo, para ejercer y delegar autoridad, liderazgo y motivación, pero si consideran de vital importancia la toma de decisiones, de acuerdo a las gráficas 5,6,7 y 8.

Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 10



Fuente: Elaboración propia

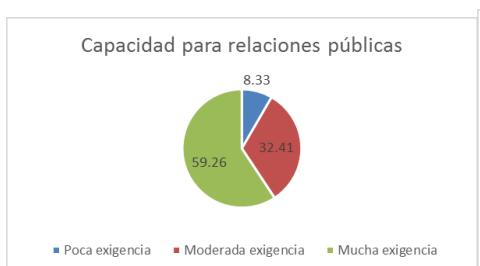
Gráfica No.11



Fuente: Elaboración Propia

La comunicación tanto oral como escrita, la toma de decisiones y el razonamiento lógico y analítico es importante en la formación del profesionista, para el mercado laboral de acuerdo con las gráficas 9,10 y 11, toda vez, que en la actualidad, es queja constante de los empresarios las carencias en el escribir y hablar de los profesionistas.

Gráfica No. 12



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 13



Fuente: Elaboración propia

Todo profesionista debe contar con la capacidad de relacionarse tal como lo refleja la gráfica 12, más no así la capacidad de síntesis y abstracción según la gráfica 13. Pero aquellos que se desenvuelven en niveles de dirección sería muy importante contar con dicha capacidad.

Dimensión: Valores

Gráfica No. 14



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 15



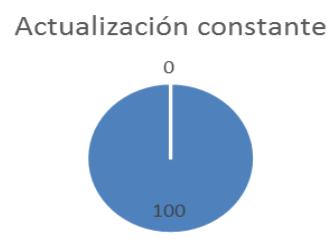
Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 16



Fuente: Elaboración propia

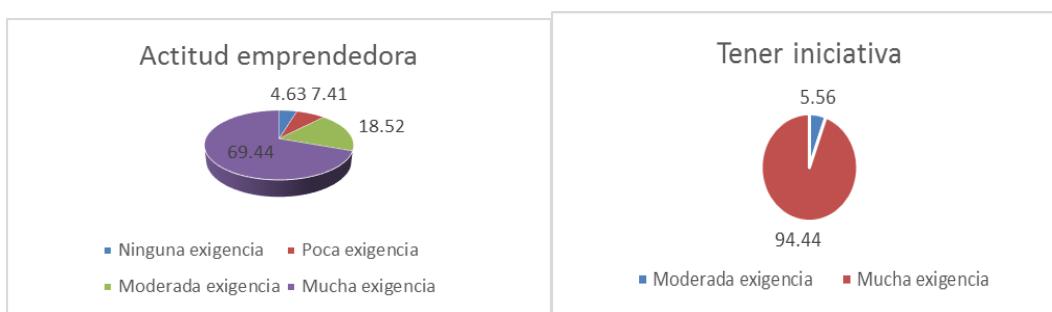
Gráfica No. 17



Fuente: Elaboración propia

En una formación profesional integral, es importante la integración de valores en un egresado de la carrera de contaduría pública y así lo manifiestan los empresarios encuestados. De acuerdo a las gráficas anteriores de la No. 14 a la 17, de entre los valores más exigidos por parte de los empresarios relacionados directamente con la formación personal y profesional durante el desempeño individual están la seguridad en sí mismo, disposición para aprender en el trabajo, conducirse con ética y actualización constante, sobre todo estos últimos tres, ya que la gran mayoría de los encuestados lo consideraron como de mucha exigencia.

Gráfica No. 18



Fuente: Elaboración propia

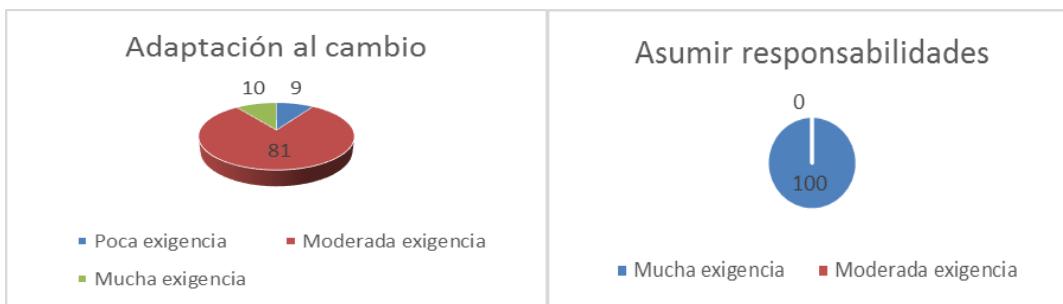
Gráfica No. 19



Fuente: Elaboración propia

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

Gráfica No. 20



Fuente: Elaboración propia

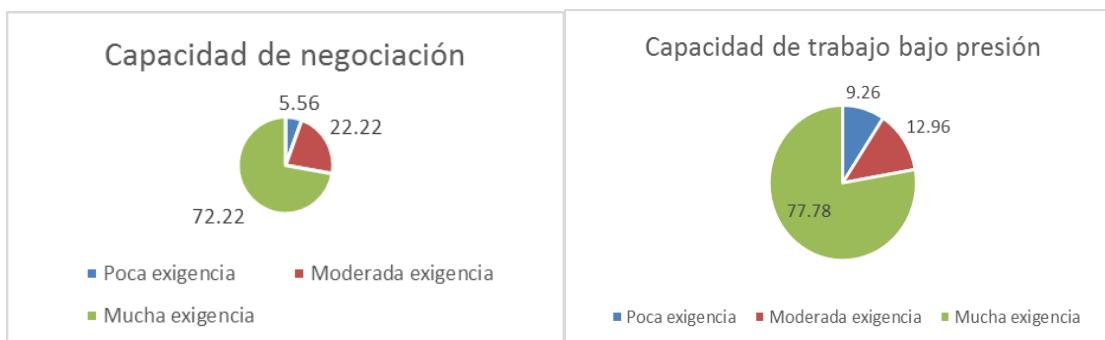
Gráfica No. 21



Fuente: Elaboración propia

Dentro de la empresa y que reflejan el compromiso para con la misma, los empresarios consideraron que es muy importante la actitud emprendedora, la iniciativa con la adaptación al cambio y muy importe el asumir las responsabilidades asignadas, que así lo reflejan las gráficas 18,19, 20 y 21 de donde se manifiesta en un gran porcentaje la mucha y moderada exigencia.

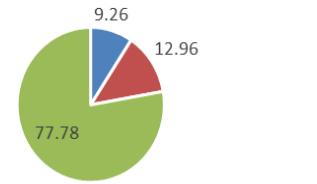
Gráfica No. 22



Fuente: Elaboración propia

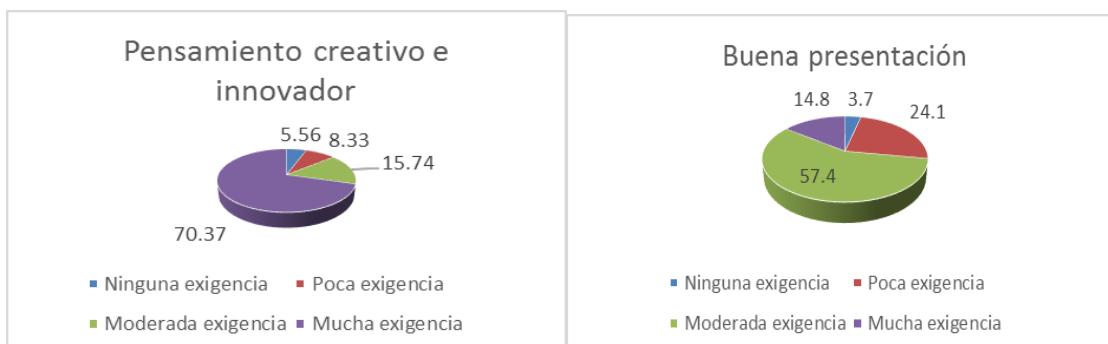
Gráfica No. 23

Capacidad de trabajo bajo presión



Fuente: Elaboración propia

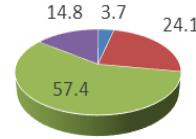
Gráfica No. 24



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 25

Buena presentación



Fuente: Elaboración propia

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio

Hacia Un Emprendimiento Sostenible

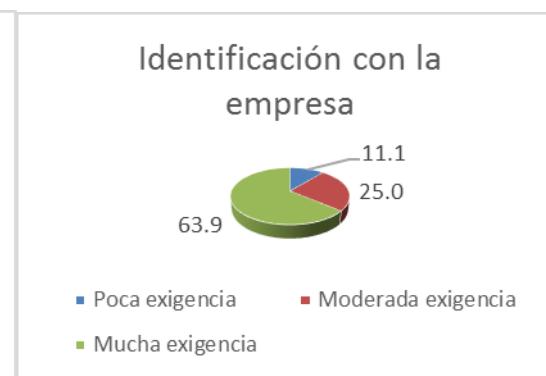
En los tiempos modernos donde los cambios constantes exigen una relación no solo en un mercado local sino a nivel nacional e internacional, la capacidad de negociación y trabajo bajo presión con un pensamiento creativo e innovador con una buena presentación personal es imprescindible tal y como lo muestran las gráficas 22, 23, 24 y 25, donde la opinión de los encuestados dicen que para ellos de suma exigencia.

Gráfica No. 26



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 27



Fuente: Elaboración propia

Gráfica No. 28



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las gráficas anteriores de la No. 26, 27 y 28, los empresarios exigen que el profesionista de la contaduría pública sea muy puntual que se identifique con la empresa y que tenga ambición profesional que la lleve a su superación personal, lo cual coadyuva a la empresa a lograr sus objetivos.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Actualmente todo profesionista y sobre todo el de contaduría pública, debe prepararse acorde a las exigencias de los tiempos modernos, un profesional íntegro formado en valores, con capacidad técnica suficiente para afrontar los problemas de la comunidad empresarial y de negocios, con el entorno y la sociedad, y responder a las exigencia de un mundo cambiante y comprometido y de igual manera altamente competitivo

El presente trabajo es una parte de un proyecto de investigación, por lo que se considera solo el apartado de las capacidades y valores que un egresado debe poseer, de acuerdo a los empleadores encuestados; conforme a los datos obtenidos y mostrados en los resultados, mayormente son empresas del ámbito privado, sector comercial y pequeñas y medianas empresas y cuyo personal del área contable es egresado de instituciones públicas.

El actual plan de estudios cuenta con algunos elementos que el mercado laboral exige a los profesionistas del área, una vez egresados, es decir el perfil de éste es el adecuado más sin embargo es necesario incorporar capacidades que actualmente se están requiriendo para cumplir con las exigencias del dinamismo de la actividad económica.

En cuanto a la pertinencia del plan, en su estructura básica, es suficiente, pero de acuerdo a lo manifestado por los empleadores en la dimensión de valores es necesario, que el egresado cumpla con algunas habilidades y valores sobre todo con los relacionados con la comunicación tanto oral como escrita, que demuestre lo que sabe hacer, trabajo por competencias, y el compromiso con el entorno y la responsabilidad social. El empresario requiere de un profesionista con valores éticos, responsable y puntual con una visión global de negocios para ser competitivos en los mercados mundiales para lo cual requiere el dominio de una segunda lengua preferentemente el inglés.

Así mismo de acuerdo con la dimensión de capacidades se requiere de un profesionista con capacidad analítica con liderazgo con razonamiento lógico para la solución de problemas, que se desenvuelva ante la diversa comunidad de los negocios.

Se requiere una actualización urgente del programa ya que actualmente el que está vigente tiene una antigüedad de más de 12 años.

Es importante que el profesionista adopte la cultura de la educación profesional continua mediante la capacitación constante, la disposición a aprender con iniciativa y seguridad en sí mismo

Se requiere que la formación del profesional de la contaduría pública tome en cuenta los temas modernos de la sustentabilidad o responsabilidad con el entorno y lo relacionado con la responsabilidad social. Todo lo anterior con el fin de contar con un perfil profesional que facilite su

inserción en el mercado laboral tanto local como de manera global, que es lo que la sociedad actualmente requiere y hace del egresado un profesionista más competitivo.

El Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora, ofrece anualmente 240 espacios para la carrera de Contaduría Pública, los cuales en los últimos procesos de inscripción han sido cubiertos en su totalidad, adicionalmente la Institución es la más requerida por los aspirantes a ingresar a esta licenciatura tal y como lo demuestran los datos obtenidos en la encuesta, donde el 86.10% de los contadores empleados por las empresas son egresados de la Universidad de Sonora.

BIBLIOGRAFÍA

Cejas, Magda (2002). La Educación basada en competencias: Una metodología que se impone en la educación superior. Universidad de Carabobo, Venezuela. Revista FACES.

Rychen, D. y Salganik, L. M. (2000). "Formación Basada en Competencias". Editorial McGrawHill, México.

Rodríguez M. (1995) Educación para la carrera y diseño curricular. Barcelona: Editorial Universidad de Barcelona; p. 95

Sacristán J. (2005) Diseño del currículo, diseño de la enseñanza. El papel de los profesores. En: Comprender y transformar la enseñanza. 11^a ed. Madrid: Ediciones Morata;

Tobón, S. (2008). "Gestión curricular y ciclos propedéuticos por competencias. El enfoque complejo en la educación superior". Bogotá: Ecoe

Tünermann, C. (2001). Universidad y sociedad. Balance histórico y perspectivas desde América Latina. Managua: Hispamer.

Zabalza Beraza, Miguel (2012). Articulación y rediseño curricular: el eterno desafío institucional. Revista de Docencia Universitaria Vol.10 (3), 17 – 48. Santiago de Compostela, España

La Deserción Escolar En La Escuela De Bachilleres, San Juan Del Río Y La Tutoría.

Castañeda Cañola Roxana Editha

Pérez Bravo Julia

Mejía Ugalde Mario

RESUMEN

El presente trabajo surge de una investigación realizada en la Escuela de Bachilleres, plantel San Juan del Río, Querétaro, para conocer el estado en materia de deserción escolar, toda vez que es un tema actual e importante para el Sistema Educativo Mexicano y los mismos Tutores.

La deserción escolar se define como la interrupción o desvinculación de los estudiantes. Se viene imponiendo a lo largo del tiempo, como una realidad cada vez más preocupante en el ámbito de la educación media superior, puesto que en México se habla de porcentajes cada vez más elevados.

Las causas de esta problemática son multifactoriales, sin embargo a nivel nacional en 2007 se implementó el programa Síguele, en donde se han detectado la falta de recursos económicos como uno de los factores más importantes del abandono escolar. Sin embargo, las investigaciones realizadas en el Plantel Sur de la Escuela de Bachilleres de la U. A. Q, arrojan como factor principal, la aplicación del Estatuto Orgánico de la Universidad, encontrando resultados similares a estas investigaciones predecesoras.

El porcentaje de deserción escolar en el plantel San Juan del Río es de 3% a 12% bajo a comparación de otras instituciones del mismo nivel en el municipio.

PALABRAS CLAVES: DESERCIÓN, TUTORIA, PLANTEL SAN JUAN DEL RIO.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación hace referencia a uno de los principales problemas que aquejan a los planteles del estado y universidades del país, como es la deserción escolar y la invitación a llevar a cabo la actividad tutorial de manera grupal o individual en la Escuela de Bachilleres, plantel San Juan del Río. La deserción escolar se puede definir como un problema educativo que día a día crece el número de desertores en nuestro entorno, hecho que alarma y es preocupación en el Sistema

Educativo mexicano.

Queremos identificar, conocer y analizar realmente las dimensiones y las relaciones causales que inciden en la deserción escolar de la Escuela de Bachilleres, plantel San Juan del Río, perteneciente a la Universidad Autónoma de Querétaro.

Encontrar las causas de éste problema educativo y saber si esta situación es preocupación e intervención de las autoridades del plantel, de la encargada del Programa de Orientación educativo y del Programa de Tutorías.

En lo que concierne a investigaciones o trabajos que se han desarrollado dentro de la escuela de bachilleres de la UAQ con respecto a los estudiantes, se citarán el realizado por Almeida (2007). En su investigación sobre factores que intervienen en la permanencia y eficiencia terminal en los estudios de los alumnos de la escuela de bachilleres plantel Pedro Escobedo UAQ, Almeida (2007) encontró que una de las razones principales de la deserción escolar de los alumnos está relacionada con sus malos hábitos de estudio, con la falta de motivación que presentan y por la aplicación del reglamento de estudiantes, el cual estipula diversos aspectos en relación a la acumulación de materias reprobadas.

DESARROLLO

MARCOTEO RICO.

Los primeros esfuerzos aislados en la Universidad Autónoma de Querétaro para establecer un programa de tutorías se ubican en el 2001, siendo implementado en las facultades y escuelas de muy diversas maneras según fuera entendido. Es por esto que el programa nace desarticulado, con una visión muy general, que propició diversas interpretaciones, dando lugar a estructuras y formatos diferentes en cada una de las escuelas y facultades, aunado a una falta de sensibilización por parte de los actores de la tutoría.

El sustento en el Marco jurídico institucional de la tutoría de la Universidad Autónoma de Querétaro es:

Artículo 115. La tutoría académica tiene por objetivo apoyar a los alumnos en su formación integral a través de la atención y seguimiento personalizado de los estudiantes por los docentes, los cuales, además de orientar e informar sobre la organización y procedimiento institucionales, atenderán los aspectos cognoscitivos y afectivos del aprendizaje para que el alumno desarrolle los conocimiento básicos o disciplinarios, técnicos, científicos, sociales y culturales que demande su formación y adquiera habilidades y destrezas que le permitan concluir sus estudiar o continuar con otro nivel formativo y redefinir o confirmar actitudes, aptitudes y valores que lo determinan como sujeto social.

Artículo 118. Todos los alumnos podrán participar en los programas de tutorías de sus respectivas

escuelas y tendrán derecho a recibir la atención y canalización necesaria hacia diversas instancias de apoyo contempladas en el programa correspondiente.

OBJETIVO DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS DE LA ESCUELA DE BACHILLERES.

1. Orientar y dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes, lo mismo que apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje.
2. Contribuir al abatimiento de la deserción, y el rezago educativo
3. Apoyar a los estudiantes durante su estancia en la escuela de bachillerates, proporcionando la atención tutorial a individual para fortalecer la formación integral.

PERFIL DEL TUTOR:

ESQUEMA 1. Perfil del tutor del programa de tutoría UAQ.



La tutoría en la Escuela de Bachilleratos se integra actualmente según tipo y modalidades:

Tutoría Individual.- Es el acompañamiento de un tutor a un tutorado, cuyo perfil se considere crítico en su desempeño académico. Es presencial el encuentro personal entre el tutor y tutorado o grupo para llevar a cabo la sesión de tutoría.

Tutoría Grupal.- Es el acompañamiento de un tutor de entre 45 y 65 alumnos. El tutor es preferentemente docente del grupo y tiene funciones de detección, atención, preventiva y canalización. Es presencial o hasta virtual el encuentro, en este caso, a través de vías electrónicas (telefónica, internet) para llevar a cabo la sesión de tutorías.

Tutoría de pares.- Es el acompañamiento, la interacción y el apoyo entre estudiantes con sus iguales en el proceso de aprendizaje.

Tutoría Mixta.- Es la combinación de las modalidades presencial y virtual.

Ubicación del plantel:

El plantel se encuentra ubicado en avenida Corregidora, s/n, colonia Centro, entre las calles de Cuauhtémoc y Ayuntamiento. Los teléfonos son: 2721418 y 2722797.

Infraestructura del plantel:

La institución cuenta con 15 salones, laboratorios de ciencias naturales, un laboratorio de inglés, dos salas audiovisuales, un centro de cómputo, una sala de maestros, área de vigilancia, seis sanitarios (3 para hombres y 3 para mujeres), sanitarios para maestros, una biblioteca, una cafetería, dos espacios de usos múltiples, dos canchas de basquetbol, una cancha de fútbol siete, una espacio de asesorías, una oficina del POE, un consultorio e instalaciones para las oficinas del personal administrativo (coordinación, secretaría académica, sala de reunión, servicios escolares)

Contexto socio-económico donde se ubica el plantel:

Si bien, está situado en la parte poniente de la ciudad, en las cercanías a este se encuentran: tres papelerías, dos de estas cuentan con servicio de cyber; un cyber-café; establecimientos de comida; un centro comercial.

Durante la salida, algunos de los estudiantes esperan frente a la puerta de acceso al plantel que pasen a recogerlos sus padres, hermanos; otros esperan el microbús de la ruta “2”; algunos caminan hasta el centro para la parada de microbuses, donde los estudiante pagan desde \$7.50 (sin credencial) hasta \$4.50 (con credencial).

Ubicación geo-económica de donde provienen los estudiantes.

Los casi 800 estudiantes provienen de diversas comunidades y zonas de la ciudad entre las que se encuentran:

El nivel socio-económico que impera dentro del plantel en la clase media en las zonas aledañas al plantel se caracterizan por un nivel medio-bajo, sin embargo, existen estudiantes que tienen un nivel económico alto en cual se comprueba por los aparatos electrónicos que traen.

El porcentaje que se pidió para los estudiantes de nuevo ingreso para el ciclo junio 2009: 51, junio 2010: 54 puntos, junio 2011: 57 puntos, junio 2012: 60 puntos, junio 2013: 52, junio 2014: 46.5, junio 2015: 51.3, junio 2016: 55.5

La demanda siempre ha sido superior a la capacidad del plantel para recibir a los estudiantes, por lo cual, el plantel San Juan ha tenido el mayor puntaje de admisión en comparación a los distintos planteles de escuela de bachilleres, desde 1999 solicitaban 500 y solo entraban 100 en la actualidad se generan 1200 fichas y solo ingresan 300 aspirantes.

Actividades académicas, deportivas y culturales del plantel:

A partir del 2013 inician los talleres extracurriculares entre los cuales se cuenta con: futbol, basquetbol, volibol, hadball, teatro, música, pintura, artes plásticas, dibujo, danza contemporánea, porristas, etc.

La tutoría es definida como el acompañamiento y apoyo docente con carácter individual y grupal, que se ofrece a los alumnos como una actividad más de su currículum formativo, encaminados a fortalecer su proyecto de vida profesional, de acuerdo al programa de tutorías de la universidad.

La palabra deserción proviene del latín *desertare* que significa abandonar, por lo que se puede decir que es el abandono de actividades; en este caso el abandono de actividades escolares antes de terminar algún grado o nivel educativo. (SEP, 2004) De acuerdo con Cols (2006) este abandono de actividades es provocado por una combinación de factores generados tanto en la escuela como externos tanto de índole social, familiar e individual; generando después problemas para regresar a estudiar.

Se debe mencionar que la deserción escolar no solo afecta la calidad de vida de los jóvenes, sino que también tiene repercusiones económicas y sociales en el país. A nivel nacional en el año 2007 se creó el programa *Síguele*, en donde se han detectado como factores de abandono escolar la falta de recursos económicos como uno de los más importantes, ya que al no contar con los recursos necesarios se ven obligados a trabajar desde temprana edad para apoyar la economía familiar; otro de los factores importantes es la falta de interés en el estudio por el propio alumno, con estos datos, este programa ha generado estrategias para evitar la deserción, que va desde detectar tempranamente a los alumnos en peligro y dar algún tipo de apoyo como son tutorías u orientación vocacional (abarcando el sistema académico, vocacional y psicosocial del alumno). (SEMS, 2011)

Metodología de la investigación.

Diseño de estudio: Estudio descriptivo.

Población de estudio: Estudiantes de preparatoria.

Lugar de estudio: Escuela de Bachilleres U.A.Q. Plantel San Juan del Río.

Tiempo del estudio: 5 meses.

Periodo: Enero de 2015 a Mayo de 2016

Grupo de estudio: Estudiantes de la Escuela de Bachilleres, plantel San Juan del Río del turno matutino y vespertino.

Criterios de selección:

1) Inclusión

a) Estudiantes inscritos en la matrícula escolar de la Escuela de Bachilleres, plantel San Juan del Río.

b) Estudiantes que asistan al turno matutino o vespertino.

2) Eliminación

a) Estudiantes que no completen el cuestionario del estudio. Procedimiento Para llevar a cabo esta investigación se llevaron a cabo cinco principales momentos, los cuales se describen a

continuación:

Primer momento

Después de detectar la problemática de deserción escolar y las consecuencias que éste tenía en los estudiantes, el primer paso fue realizar una revisión de la literatura existente sobre el tema, la cual incluyó investigaciones realizadas en México.

Segundo momento una vez realizado el marco teórico, se planteó el problema con base en lo revisado teóricamente. Asimismo, se decidió entonces que la problemática sería abordada desde el punto de vista de los alumnos, por considerarlos actores principales en el proceso educativo y especialmente con la finalidad de ser ellos quienes proporcionaran datos importantes que, respaldados en la información teórica, sirvieran para proponer planes de acción en pro de su desempeño académico. Además de que se tomó el punto de vista tanto de los secretarios académicos de ambos turnos como de la psicóloga del plantel.

Tercer momento

Se plantean supuestos iniciales y se reúne información con respecto al contexto social, familiar y académico de los alumnos de la escuela en estudio.

Cuarto momento

Se procede a realizar el estudio de campo a los estudiantes, aplicando primeramente el cuestionario y posteriormente la técnica de la entrevista a los docentes.

Quinto momento

Se procede al análisis de los datos recolectados y a la elaboración de conclusiones del trabajo.

RESULTADOS

Se analizaron un total de 198 encuestas realizadas a alumnos del plantel San Juan del Río, de las cuales 107 son mujeres (54%) y 91 son hombres (46%), distribuidos equitativamente entre ambos turnos. Los resultados de distribución por semestre y género se encuentran en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la muestra por turno, semestre y género

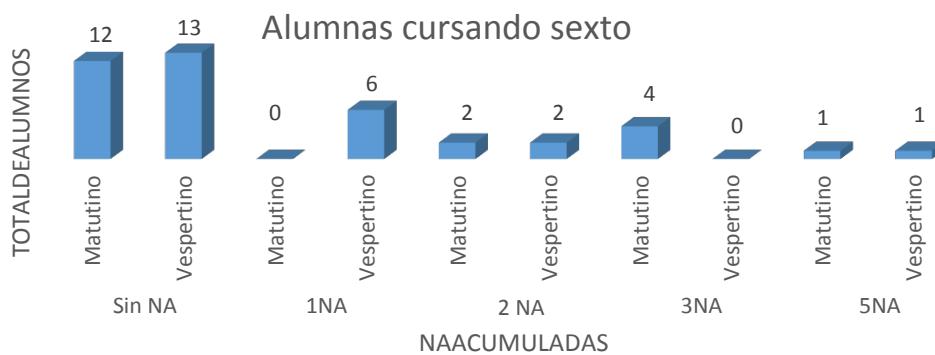
	Mujeres		Hombres	
	Matutino	Vespertino	Matutino	Vespert
2do	22	19	14	14
4to	20	13	13	20
6to.	19	22	12	11

Fuente: Elaboración propia

En la encuesta aplicada a los estudiantes se encontró que ellos consideran la deserción escolar como el abandono ya sea voluntario o involuntario de los estudios en esta institución, provocado por varios factores como situaciones económicas o personales, la pérdida de interés y compromiso hacia el estudio y a su vez un mal estado académico, conllevando a una inestabilidad en el sistema, ocasionando, la aplicación del reglamento escolar.

Esta problemática genera repercusiones al plantel al disminuir su matrícula inicial y a nivel estudiantil llevando a que estos no culminen sus estudios y por lo tanto no obtengan un nivel académico, lo cual trae consecuencias como la inmovilidad social, en el caso de las mujeres se observó que es muy parecida la cantidad de alumnas que no presentan NA, además de que se observa que el número de alumnas con mayor cantidad de materias reprobadas aumenta en el turno matutino que en el vespertino.

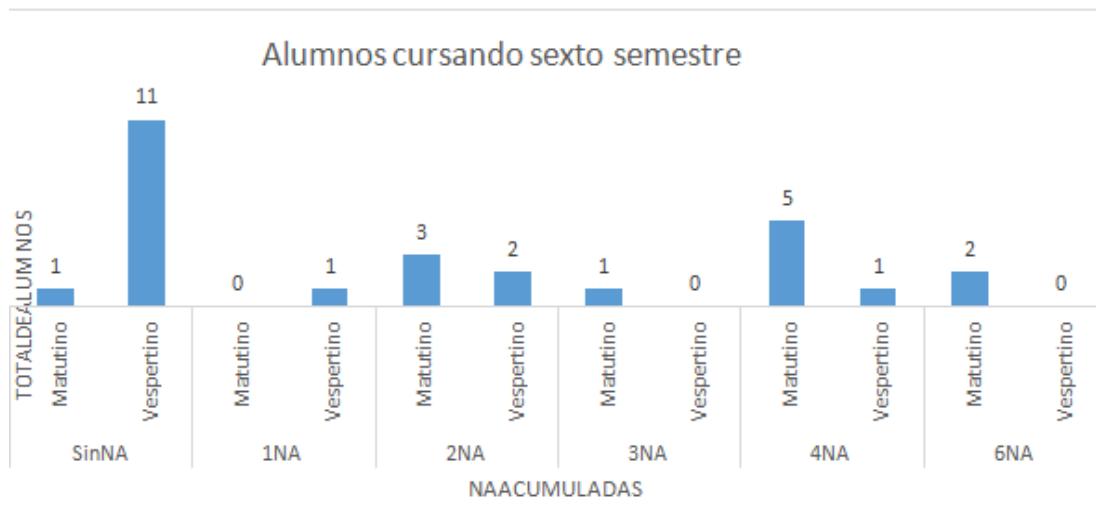
GRÁFICA 1. N. A acumulada en sexto semestre por mujeres.



FUENTE. Elaboración propia.

En el caso de los hombres se observó que es menor el número de alumnos sin NA en el turno vespertino, además que es mayor la cantidad de alumno con NA en el turno matutino que en el vespertino y también es mayor la cantidad de NA acumuladas en este turno. (Gráfico 2)

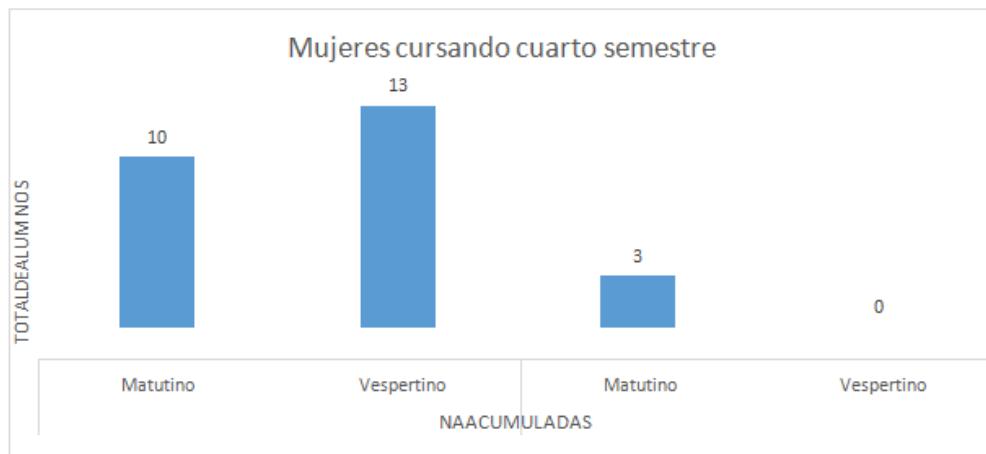
Gráfica 2 NA acumulada en sexto semestre de hombres.



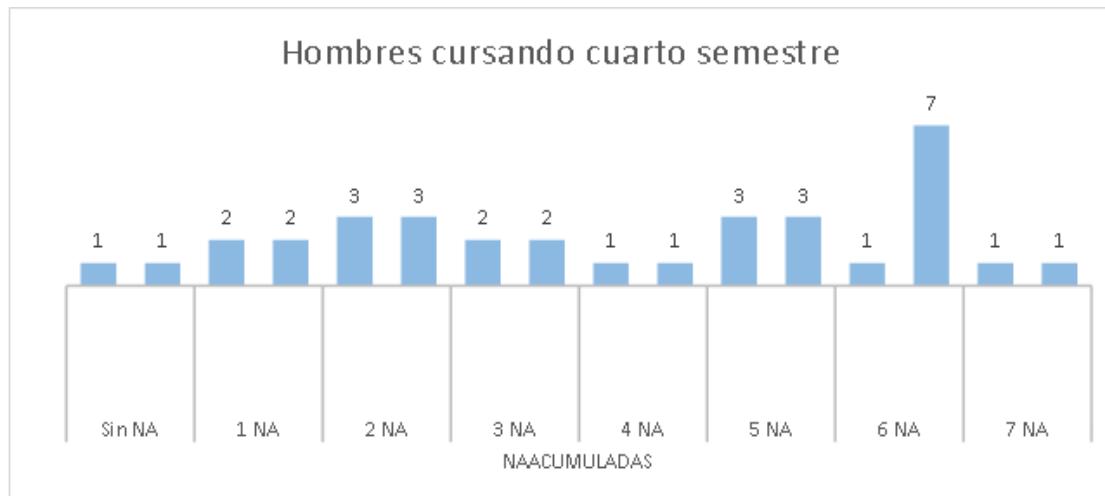
FUENTE. Elaboración propia.

Cuarto Semestre.

En el caso de las mujeres se observó que es mejor el desempeño en las que cursan el turno vespertino que en las que están inscritas en el turno matutino, ya que presentan menor cantidad de NA's. (Gráfico3)



En caso de los hombres no se observó gran diferencia entre los alumnos del turno matutino y el vespertino, ya que el número de alumnos con NA's es similar, solo se encontró que en el turno vespertino existe mayor número de alumnos con NA's acumuladas.

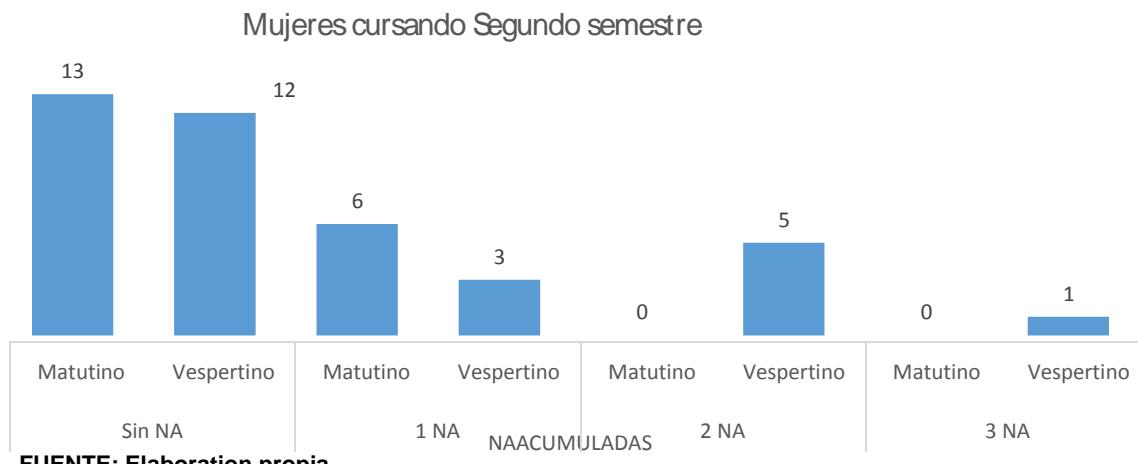


FUENTE: Elaboración propia.

Segundo Semestre

En el caso de las mujeres se observó que es muy parecida la cantidad de alumnas que no presentan NA, además de que se observa que el número de alumnas con mayor cantidad de materias reprobadas aumenta en el turno vespertino que en el matutino. (Gráfica 5)

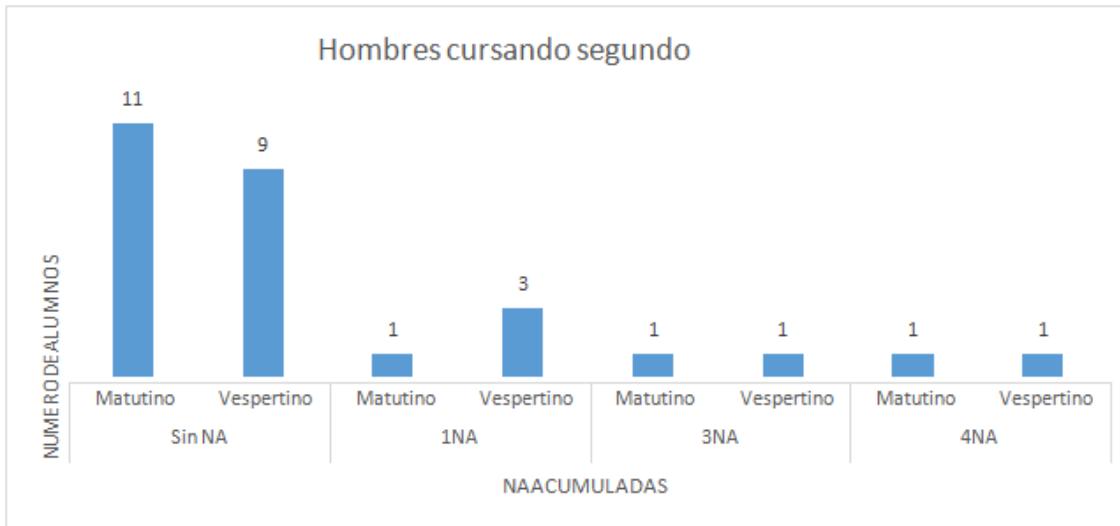
Gráfica 5. N.A. acumulada en segundo semestre por mujeres.



FUENTE: Elaboración propia

En el caso de los hombres se observó que es muy parecida la cantidad de alumnas que no presentan NA, la única diferencia encontrada es que en el turno vespertino hay más alumnos con una materia reprobada.

Gráfica 6 NA acumulada en segundo semestre por hombres

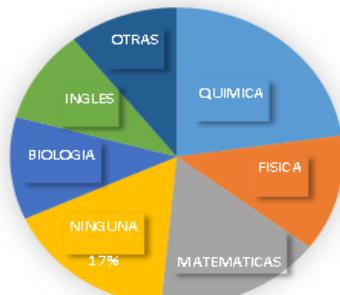


FUENTE: Elaboración propia.

Se les preguntó a los encuestados cuáles eran las materias que creían podían poner en peligro su estancia en esta preparatoria y se encontró que las cuatro materias más mencionadas son: química (23%), matemáticas (16%), física (13%) y biología (11%), solo el 17% no cree que ninguna materia ponga en riesgo su nivel académico. (Gráfica 7)

Gráfica 7 Materias más votadas por los alumnos por su dificultad académica.

Materias más votadas



FUENTE: Elaboración propia.

Aun la mayor parte de los alumnos encuestados no considera que se encuentren en riesgo de abandonar la educación en este plantel. (Gráfica 8)

Gráfica 8 Porcentaje de alumnos que se consideran en peligro de deserción.

¿TE CONSIDERAS UN ALUMNO EN RIESGO DE
DESERCION?



FUENTE: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

En este estudio se observó que desde tempranos semestres los alumnos empiezan a acumular NA, además de que en cuarto semestre es cuando se observó que hay un mayor pico de alumnos con gran cantidad de NA acumuladas, viéndose que para último semestre éste número disminuye, dándonos a entender que estos alumnos han abandonado este plantel.

Además se encontró en esta encuesta que los hombres son quienes más NA acumulan dentro del plantel, en comparación con las mujeres. En cuanto al turno se observó que hay mejor rendimiento en el turno vespertino, ya que se presentan mayor cantidad de alumnos sin NA acumuladas.

Entre las materias que mencionan los alumnos como aquellas que pueden poner en riesgo su estado académico se encontraron que son aquellas que conllevan mayor razonamiento mental, por ello se encuentra esto como un punto clave en donde se pueden enfocar formas de apoyo para que los alumnos puedan comprender mejor los temas impartidos, ya sea dando asesorías y talleres complementarios. En cuanto al tema de las autoridades académicas, están al tanto de que la deserción escolar es un peligro presente en esta institución, pero no consideran que se pierda gran parte de la matrícula como lo muestran las encuestas nacionales, pero ellos mencionan que si se están realizando acciones para evitar que este problema se agrande en esta institución. Para terminar se concluye que si se encuentra que la acumulación de NA sea el mayor problema para que un alumno trunque sus estudios en el plantel San Juan del Río de la UAQ.

REFERENCIAS

- Almeida, L. Factores que intervienen en la permanencia y eficiencia terminal en los estudios de los alumnos de la Escuela de Bachilleres Plantel Sur de la UAQ. Tesis de

maestría no publicada. Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, México, 2007.

- Arreola, A. Programa de tutorías. México: UAQ, 2007.
- FLACSO Lineamientos de operación del Sistema de Alerta Temprana (SIAT) y de las Estrategias de Intervención para prevenir la deserción, 2011.
- Programa Síguele, caminemos juntos Acompañamiento integral para jóvenes de la Educación Media Superior para ser operado en el bachillerato general, tecnológico y profesional técnico Agosto de 2011. Consultado el día 10 de mayo de 2016.
http://www.dgb.sep.gob.mx/04-m2/02-programas/siguele/PROGRAMA_SIGUELE_DBASE.pdf
- Programa Institucional de Tutorías Escuela de Bachilleres (n. d.). Extraído el 6 de mayo de 2016 desde <http://www.uaq.mx/servicios/desacad/tutorias/fac/ebc-programa.html>

Superación Académica De Los Jóvenes Chontales Para Obtener Una Profesión En La Universidad Juárez Autónoma De Tabasco.

Suárez Ovando Asbinia
Ramos González Blanca Lilia
Aquino Arias José Concepción

RESUMEN

Desde hace mucho tiempo atrás se ha escrito sobre la lucha que se ha generado para establecer la identidad, diversidad y los derechos de los Indígenas. En nuestro estado de Tabasco; los Chontales no son la excepción, se les ha dejado en el olvido, pero han logrado trascender por ellos mismos, pues poco a poco han incursionado en el ámbito educativo, cuya avidez se les reconoce por el deseo de superarse y poder enfrentarse a la sociedad que día a día reclama profesionistas comprometidos con el progreso de nuestra sociedad y comprometidos con su propia sangre indígena. Por tal motivo, la investigación que a continuación se presenta, indaga sobre cuantos jóvenes chontales se encuentran estudiando la Licenciatura de Idiomas y Comunicación en la División Académica de Educación y Artes en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, han logrado mantenerse para poder alcanzar un título profesional. El tipo de enfoque utilizado es de corte cuantitativo, longitudinal, exploratoria descriptiva la población estudiantes de la UJAT específicamente de 8 y 9 semestre, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario y dentro de los resultados observamos que por decisión propia la gran mayoría de ellos han querido dejar sus raíces, debido a que no hay apoyo para aprender su lengua y han optado por salir de su comunidad e integrarse a la zona urbana, trayendo como consecuencia el dejar de hablar su lengua, ya que mas del 80% de los estudiantes ya no saben hablar el chontal.

Palabras claves: Pueblos indígenas, Tabasco, cultura.

INTRODUCCIÓN

Hablar o escribir acerca de los indígenas es un tema que muy pocos toman en cuenta, sin considerar que ellos han sido la fuente portadora de múltiples creaciones e inventos, aportaciones que permitieron el desarrollo, el progreso de nuestro Estado y País, precisa tener el reconocimiento que deberían por ser parte importante de nuestro pueblo. Por otro lado, debemos recalcar que las diversas razones por las cuales han luchado cada uno de los pueblos indígenas son por la igualdad de oportunidades, el derecho a administrar sus propios asuntos comunitarios,

así como sus derechos económicos, sociales, culturales, políticos y educativos. Uno de los estados precedente de una riqueza excepcional, es Tabasco, no solo de una abundante vegetación, de ríos y lagunas, sino también, por la diversidad de habitantes Chontales que la integran los cuales se encuentran distribuidos geográficamente en los 5 municipios principales con zonas chontales, los cuales son: Centla, Centro, Jonuta, Macuspana y Nacajuca. Y a causa de la desigualdad que los indígenas han enfrentado con otros sectores de la sociedad, no han permitido que estos se incorporen de manera exitosa en el progreso del país, ni mucho menos se les ha permitido lograr la igualdad que todo ser humano goza al ser parte de la misma. Por lo anterior, es necesario mencionar que las principales vías que permitirán el acceso a los indígenas a ser parte complementaria de nuestra sociedad, es que la misma sociedad reconozca la presencia viva de los indígenas y por otra parte la educación, ya que ésta es la base de la transformación de los seres humanos, y parte transmisora de la cultura en la cual pertenecemos.

La investigación que nos atañe tiene relación con la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, y sobre todo, en la diversidad de jóvenes que se matriculan a las diferentes licenciaturas, sin percatarnos que la gran mayoría provienen de los 17 municipios que conforman nuestro Estado de Tabasco y que, dentro de estos hay gran variedad de jóvenes de origen Chontal, cuyas inquietudes y sueños que se proyectan en su mente, las convierten en metas con todo fervor de hacerlas cumplir en nuestra máxima Casa de Estudios. Es así como nuestra investigación se enfoca hacia esos jóvenes indígenas que con esfuerzos y dedicación lograron llegar a esta universidad a estudiar. Por tal motivo, la investigación que a continuación se presenta, ha sido el resultado de una inquietud que no podía pasar desapercibida y con la finalidad de saber cuantos jóvenes chontales que se encuentran estudiando la Licenciatura de Idiomas y Comunicación en la División Académica de Educación y Artes en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco han logrado perseverar para alcanzar un título profesional.

DESARROLLO DEL TEMA

En el siglo IV a. de C., apareció por el oriente una raza antagónica y belicosa, venida de las regiones de Nicaragua y Honduras de donde partieron en piraguas rumbo a Belice y Guatemala; siguiendo su recorrido, se establecieron en Quintana Roo y Yucatán, asentándose más tarde en las provincias de Acalán (Tierra del Pueblo de las canoas) e Itzakanac en las Costas del río Candelaria, extendiéndose posteriormente a través de la Laguna de Términos por los caudales del río Palizada hasta tomar el río San Pedro, adentrándose después al delta del río Usumacinta y Grijalva invadiendo la región de Tabasco donde sometieron a sus habitantes. Esta raza es denominada por los Nahuas, Chontales, que significa “extraño o extranjero”; a su vez, Eric J. Thompson y Lorenzo Ochoa, llaman a esta raza Maya – Chontal de Tabasco ya que la consideran

un grupo indígena de origen mayense. Otros nombres por los que se le conocen a los chontales son: Itzáes, Actunes, Tantunes y Putunes. Los Putunes o Maya Chontales, eran un grupo acometedor, fuertemente afectado por sus vecinos de habla mexicana; procedían del sur de Campeche y del vasto delta de los ríos Usumacinta y Grijalva, de Tabasco. Su lugar de origen tenía una situación periférica respecto del gran desarrollo del período Clásico Maya y por eso hay pocas pruebas de que estuvieran al tanto de los grandes adelantos de sus vecinos del este y el noreste en artes plásticas, arquitecturas y astronomía. Como los Putunes, navegantes y mercaderes marinos de Mesoamérica, dominaban las vías marítimas en torno a la península de Yucatán, una rama de ellos, los itzaes, se establecieron en la isla de Cozumel, al otro lado de la Península y cruzando el estrecho se hicieron de una cabeza de playa en Pole, en tierra firme. Se identifican como putunes (Maya – Chontales) los itzaes por los nombres que se les dan, Putún y ah nun, y por estar estrechamente relacionados con Chakanputún que significa “Praderas putunes o provincias de los putunes”, al parecer su tierra de origen. Además una invasión por mar, indicada por el punto de partida por los murales de Chichén Itzá, concuerda con el papel histórico de navegantes de los putunes. El hecho de que los itzaes procedieran de la provincia de los putunes es una excelente prueba confirmatoria de que ellos mismos eran putunes.

La educación indígena en Tabasco

La educación es la base de la formación para satisfacer las necesidades vitales y la transmisión de cultura, y es por ello, que hablar de educación indígena es recordar los primeros pobladores que habitaron nuestro territorio nacional. La Educación Indígena en Tabasco inicia a través de la participación coordinada en el Instituto Nacional Indigenista (INI) en donde realizó una organización de investigación basándose en 5 departamentos que tenía a su cargo esta institución, que es Educación, Sanidad, Agricultura, Comunicación y Asuntos Jurídicos. Su finalidad: resolver los problemas mediante programas de desarrollo socioeconómico, una vez diagnosticado el medio, basándose en las necesidades el INI fundó escuelas para el medio indígena con el objetivo de no desaparecer la cultura y que los niños y niñas aprendan a leer y escribir en su lengua materna y después castellanizar los trabajos que desarrollaron los promotores culturales del INI. Este subsistema educativo en Tabasco (teniendo como principal compromiso: promover una educación que satisfaga con equidad y calidad, las necesidades educativas y básicas de aprendizaje de las niñas y niños y jóvenes étnicos), inicia en la zona de la Chontalpa en el Municipio de Nacajuca en el año de 1972. Este subsistema educativo empieza a mover las comunidades más apartadas del Municipio como OXIACAUQUE, OLCUATITAN Y TECOLUTA, lugares donde los promotores culturales se encargaban de llevar a la práctica los programas del centro coordinador indigenista de los programas antes mencionado y el compromiso de estos es vivir en la comunidad de trabajo (esto funcionó en su principio), viéndose los buenos resultados en esta zona como muestra piloto se amplió la cobertura del servicio educativo hacia los cuatro Municipios, donde existen

comunidades indígenas con el propósito de atender la demanda, valorar las costumbres y tradiciones de estos pueblos indígenas de esta entidad de Tabasco.

METODOLOGÍA

Para conocer lo antes mencionado, fue necesario llevar a cabo la investigación de campo, la cual fue realizada en la División Académica de Educación y Artes en las Licenciaturas de Idioma y Comunicación, tomando como muestra a los novenos y décimos semestres del modelo curricular en transición, todos ellos estudiantes del turno matutino y vespertino respectivamente. Se tomaron los últimos semestres, por considerar que los estudiantes ya han vivido todo el proceso de su formación profesional, los cuales se encuentran conscientes de emitir una opinión confiable. La población de cada carrera de los 9º y 10º semestres está conformada de la siguiente manera: en Comunicación 102 alumnos y en la carrera de Idiomas 227 los cuales hacen un total de 329 alumnos; donde se seleccionó una muestra de 80 personas de Idiomas y 18 de Comunicación de origen chontal, siendo estas un total de 98 personas de ambas carreras que hacen el 100%, a estas personas se les procedió aplicar el cuestionario correspondiente. Para establecer la muestra no se utilizó ninguna formula ya que ésta se aplica sólo cuando la población es menor del 50% y en este caso la muestra fue confiable en un 50%. La metodología utilizada para el presente estudio se basa en las necesidades propias y establecidas en la investigación, así como en las necesidades surgidas durante el proceso de análisis que remite a la metodología cuantitativa con un estudio descriptivo. El enfoque cuantitativo pretende intencionalmente agotar la información, es decir, medir con precisión las variables del estudio.

De acuerdo con M. A. Rotheri para generar conocimiento el enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético – deductivo que permite indagar la problemática planteada y comprobarla. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue, a través del cuestionario, siendo la más apropiada para el proceso de investigación de campo que se efectuó, ya que ésta permite obtener información verídica, pertinente y directa de la población a indagar, mediante la aplicación de un cuestionario que nos permitirá recabar los datos necesarios para sustentar nuestro trabajo de tesis. Para este estudio el cuestionario se maneja con preguntas multicótomas, la cual consiste en preguntas de alternativa fija que permite al encuestado escoger una alternativa más cercana a su posición y preguntas dicótomas donde solo se presentan dos alternativas. La aplicación de la encuesta se llevó a cabo a las personas que habían nacido en el municipio del Centro, Centla, Jonuta, Macuspana y Nacajuca y de esta manera determinar si estas personas eran origen Chontal.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

Al realizar la fase práctica de este trabajo de investigación se encontró que la División Académica de Educación y Artes está compuesta por esta diversidad cultural, pues se comprobó que hay estudiantes indígenas chontales que ha pesar de las adversidades han sabido defender dignamente su origen, aunque otros quieren permanecer escondidos. Es por esto que se les debe reconocer y respetar pues han demostrado ser personas capaces de lograr lo que se propongan en la vida, para así, abatir el rezago y la marginación en la cual se encuentran a causa del sotolayo de nuestra sociedad.

En virtud a lo antes mencionado; se presentan las Tablas y graficas con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los estudiantes pertenecientes a dichos municipios.

LICENCIATURA EN IDIOMAS

La Lic. En Idiomas que esta integrada por 227 alumnos de ambos turnos se encuestaron a 80 estudiantes que hacen el 35.2% de la población, de estos se toman los 80 estudiantes como población total de origen Chontal. En la tabla se puede ver que en el municipio de Jonuta no generó información de jóvenes chontales y además señalar que los jóvenes encuestados descienden de padres chontales.

TABLA No. 1

MUNICIPIO	POBLADO, VILLA, COLONIA	ALUMNOS CHONTALES	HABLAN CHONTAL	PADRES CHONTALES
CENTLA	Villa Cuahuctemoc	2	No	Si
	Villa Vicente Guerrero	5	No	Si
	Centla, zona centro	8	Menos del 50%	Si
CENTRO	Villa Tamúlte las Sabanas	3	Menos del 50%	Si
	Villa Ocuitzapotlán	2	No	Si
	Centro, Tamulte, San Joaquín, Atasta	20	18 no, 2 van a clases de Chontal	Si

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

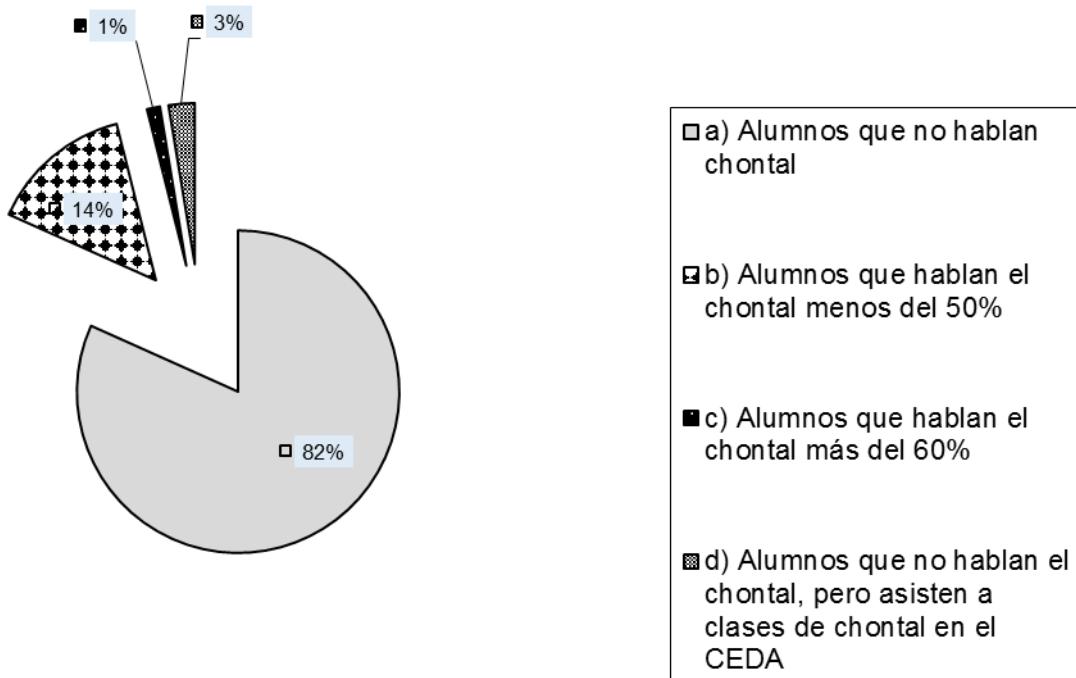
JONUTA	-----	0	-----	-----
MACUSPANA	Villa Benito Juárez	2	No	Si
	San Carlos	2	No	Si
	Tepetitán	3	No	Si
	Ciudad Pémex	2	No	Si
	Macuspana, zona centro	11	No	Si
NACAJUCA	Tucta	3	No	Si
	El arroyo	1	No	Si
	Mazateupa	2	No	Si
	Tapotzingo	1	No	Si
	Nacajuca, zona centro	13	12 no, 1 más el 60%	Si
Total de encuestados de ambos turnos		80		

GRAFICA 1

Alumnos encuestados de la Licenciatura en Idiomas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
a) Alumnos que no hablan chontal	66	82%
b) Alumnos que hablan el chontal menos del 50%	11	14%
c) Alumnos que hablan el chontal más del 60%	1	1%
d) Alumnos que no hablan el chontal, pero asisten a clases de chontal en el CEDA	2	3%

TOTAL	80	100%
-------	----	------



En la consulta de la TABLA No. 1, el porcentaje que se nos proporciona es el siguiente:

El 82% de los alumnos encuestados reveló que no hablan la lengua Chontal, tan solo el 14% hablan el Chontal menos del 50%, el 1% habla el chontal más del 60% y el 3% no lo habla pero asisten a clases de Chontal en el Centro de Desarrollo de las Artes (CEDA).

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN

Respecto a la Lic. En Comunicación, que está constituida por 102 alumnos de ambos turnos se encuestó a 18 estudiantes que hacen el 18% de la población, de estos se tomaron los 18 estudiantes como población total de origen Chontal.

TABLA No. 2

MUNICIPIO	POBLADO, VILLA, COLONIA	CANTIDAD	HABLAN CHONTAL	PADRES CHONTALES
CENTLA	Villa Ignacio Allende	1	No	Si

Gestión De La Innovación Como Agente Determinante Del Cambio
Hacia Un Emprendimiento Sostenible

	Centla, zona centro	2	No	Si
CENTRO	Villa Tamúlte de las Sabanas	2	Hablan más del 60%	Si
	Atasta	1	No	Si
JONUTA	-----	0	-----	-----
MACUSPANA	San Carlos	1	No	Si
	Ciudad Pémex	1	No	Si
	Macuspana, zona centro	3	No	Si
NACAJUCA	Tucta	1	Habla menos del 50%	Si
	Mazateupa	1	Habla menos del 50%	Si
	Nacajuca, zona centro	5	No	Si
Total de encuestados de ambos turnos		18		

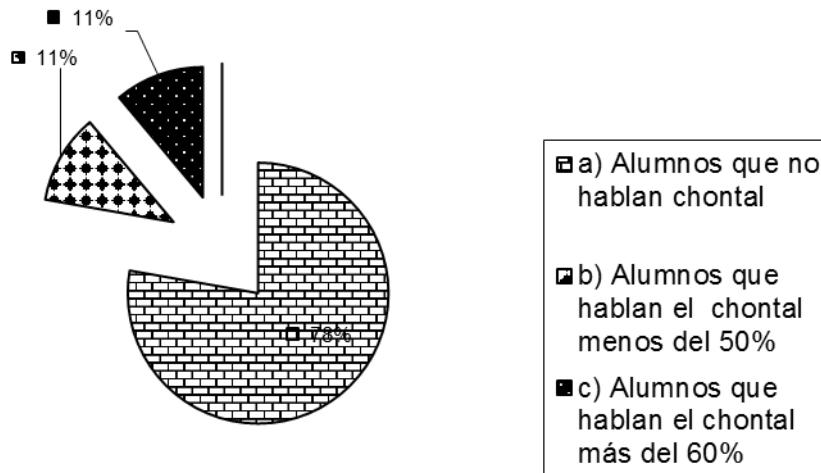
Los datos obtenidos refleja que los padres de los jóvenes encuestados son chontales, aunque uno de ellos contestó que su abuelo es de origen Chontal, y que su papá no, al leer esta respuesta se considero necesario incluir que su padre es Chontal pues trae ese antecedente. Así mismo, se enfatiza que en esta carrera el municipio de Jonuta tampoco género información de estudiantes chontales.

GRAFICA 2

Alumnos encuestados de la Licenciatura en Comunicación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
a) Alumnos que no hablan chontal	14	78%

b) Alumnos que hablan el chontal menos del 50%	2	11%
c) Alumnos que hablan el chontal más del 60%	2	11%
TOTAL	80	100%



En esta consulta el porcentaje que se nos proporciona es el siguiente:

El 78% de los alumnos encuestados reveló que no hablan la lengua Chontal, el 11% hablan el Chontal menos del 50%, y el 11% restante habla el chontal más del 60%.

CONCLUSIÓN

A los pueblos indígenas de México siempre se les ha marginado, sin razón alguna, sin percibir que gracias a ellos, nuestros antepasados, podemos gozar de las tierras que con gran valentía defendieron ante los españoles que quisieron arrebatárselas de sus verdaderos dueños, sin embargo, a pesar de esta gran lucha y dar su vida por protegerla, personas extrañas aplastaron y humillaron esta nación arrebatándole sus riquezas en toda la extensión territorial, destruyéndoles su sabiduría, su ciencia y cultura, y después de más de 300 años de esclavitud, todavía se les sigue explotando, olvidando de que este México era de ellos, pero la historia no olvida los hechos y los acontecimientos ocurridos siglos atrás, pues se encuentran impresos en los libros para que la generación actual no olvide sus raíces, a su pueblo: los indígenas. Quizás en algún tiempo no muy

lejano, estos pueblos logren salir del estado donde se encuentran, entonces podremos enorgullecernos de ellos, de esta patria donde todos convivimos algunos con mayor ventaja y otros con la conformidad latente.

Lo dicho anteriormente se hace manifiesto en un pueblo indígena que se encuentra en el Estado de Tabasco: los Chontales. Los cuales con asombrosa lucha e impresionante logro se han dado a conocer esto, gracias a su subsistencia a pesar de los obstáculos que se les han presentado durante el transcurso de su emancipación, los indígenas chontales, que no son más que nuestra base y nuestro pasado, un pasado que nos identifica ante tantos pueblos y naciones, riqueza cultural que identifica a los pobladores de Tabasco.

Los gobernantes dicen brindar apoyo a las etnias de nuestro estado y país, lo cual resulta una falacia porque son ellos quienes reciben menos apoyo por parte de nuestras autoridades y gobiernos. Debido a ello han surgido así las voces de mexicanos que exigen para los indígenas respeto a sus derechos y a su cultura, que exigen igualdad de oportunidades y por consiguiente la atención a las demandas de las comunidades indígenas.

En nuestro Estado los Chontales no son la excepción, se les ha dejado en el olvido, pero han logrado trascender por ellos mismos, pues poco a poco han incursionado en el ámbito educativo, un claro ejemplo de ellos es que en nuestra División Académica de Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco estudian chontales cuya avidez se les reconoce por el deseo de superarse y poder enfrentarse a la sociedad que día a día reclama profesionistas comprometidos con el progreso de nuestra sociedad y comprometidos con su propia sangre indígena, todos estos jóvenes que lograron ingresar a esta Universidad y que están pronto a egresar, están por cumplir sus metas en esta máxima casa de estudios.

Este grupo indígena ha logrado sus estudios en nuestra Universidad a pesar de las carencias económicas y la marginación que padecen, aunque es una tristeza reconocer que la mayoría de ellos ya no hablan la lengua chontal, la cual está a punto de desaparecer, si esta no se sigue transmitiendo. Es necesario brindar mayor apoyo a nuestros indígenas chontales para que ellos aun sigan existiendo, y que a través de sus tradiciones y por ellos mismos se identifiquen como tabasqueños.

El compromiso con estos estudiantes es grande, pues sabemos que nuestra Universidad y nuestra División Académica pueden influir en la sociedad, no solo con la docencia, la investigación y la difusión de la cultura, sino también, promoviendo la equidad y la justicia en el seno de la sociedad.

Por otra parte, debe ser la transmisora e integradora a través de la cultura y el arte impulsando en los estudiantes ser competentes en el medio social en el que ellos se desempeñen, mejorando su

calidad de vida pero principalmente que no olviden su identidad como verdaderos indígenas chontales y tabasqueños Juchimanes.

Este trabajo de investigación nos deja un gran legado, pues depende de nosotros la formación de nuestra propia conciencia y de la conciencia individual de las personas a las cuales se debe orientar sobre su identidad y origen mexicano, y como Licenciados en Ciencias de la Educación, ésta en nuestras manos lograrlo ya que de nosotros depende qué tipo de educación y cultura brindaremos a las futuras generaciones, ya sean éstos parte de un pueblo indígena o a seres humanos que necesiten prepararse y luchar por conquistar sus sueños procurando salir de la pobreza mental en la que muchos se encuentran.

Corresponde principalmente a estos jóvenes chontales que lograron incursionar al nivel superior, ser ejemplos vivos para otros jóvenes indígenas para que luchen por sus ideales, así como el de contribuir en la formación de estos para lograr unidad y respeto hacia la diversidad cultural y mantener tener vivo ese pasado histórico de México en nuestro presente para propiciar así la formación, la preparación y en síntesis la educación permanente de la sociedad.

Sabemos que la tarea no es fácil, pero es con nuestra actitud el modificar, producir y desarrollar la conciencia humana y demostrar que se puede cambiar el pensamiento cultural, pero es evidente que prepararse y cultivarse intelectualmente son las mejores armas para hacer sobresalir a estas personas quienes por no tener las mismas oportunidades son relegadas, olvidadas sin saber que en ellos está el reflejo del México que se quiere construir en este nuevo milenio.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOTECA BÁSICA TABASQUEÑA, “Tabasco a través de sus gobernantes 1971 – 1976”, Volumen 12, Gobierno del Estado de Tabasco, Instituto de Cultura de Tabasco, 1988, Villahermosa Tabasco 1988, 1^a ed.

CANTÓN Zetina Óscar, “La fe en el porvenir, Madrazo, Ideas para la democracia en México”, México D. F. 1999 © 2004 - 2005. CDI – “Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas”

D. COE Michael, “Los Mayas: incógnitas y realidades”, México, Editorial Diana, Tr. Pérez Victorino.

DE LA CRUZ Pereyra Diógenes, “Colegio de Bachilleres de Tabasco Cobatab, organismo descentralizado del Estado, La educación media y su tiempo, Gobierno del Estado: Unidad por Tabasco”.

GARCÍA Payro, Olinda, "Historia y Geografía del Estado de Tabasco", México, Editorial Santillana, 1996, Pág. 174

GURRÍA Ordóñez Manuel, "Los chontales de Nacajuca", Compendio Monográfico, Gobierno del Estado de Tabasco, SEP, pág. 10

HISTORIA DE MÉXICO, Tomo 2, "Primeras Culturas", Salvat Editores de México, S. A 1986, pág. 215 INCHAUSTEGUI Carlos, "Las márgenes del Tabasco Chontal, gobierno del Estado de Tabasco", 1^a ed. 1987.

LOURDES Munich, ÁNGELES Ernesto, "Método y técnicas de investigación", Editorial Trillas.

MARTÍNEZ Assad Carlos, "El laboratorio de la Revolución, El Tabasco Garridista", Pág. 179,180

RABELO Ruíz de la Peña Fernando (Rector), UJAT, Plan de desarrollo Académico, "Hacia la universidad del siglo XXI", Villahermosa, Tabasco, 1993. Consulta

ROMO López Rosa María, Coord., Historia general de Tabasco Tomo II, "Historia Económica", Villahermosa 1994, Pág. 3

SÁNCHEZ Julián, GRAJEDA Ella y ARCHUNDIA Mónica, El Universal, Jueves 01 de diciembre de 2005, Nación, página 18.

SANTA Anna Cecilio Justo, "Clásicos Tabasqueños, Biblioteca Universitaria de lectura popular, Tradiciones y Leyendas Tabasqueñas", Pág. 15

THOMPSON Eric J., "Historia y religión de los mayas", Editorial Siglo XXI S. A de C. V, 1987, Pág. 21 UPN/SEP, "Formación social Mexicana II", Vol. 1. Antología p. 191

**Percepción De Los Estudiantes Del Programa De Maestría
Sobre Las Estrategias Docentes Para Desarrollo Del
Pensamiento Reflexivo Y Crítico.**

*Armendáriz Ortega Angélica María
Medel Pérez Bertha Y.*

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación fue identificar las estrategias educativas para la enseñanza del Pensamiento Reflexivo-Crítico (PCyR); que utilizan los docentes y como lo perciben los estudiantes, así como conocer las estrategias que utilizan los docentes en dicho proceso, en el programa de Maestría de Enfermería de la Facultad de Enfermería y Nutriología de la UACH, en la ciudad de Chihuahua.

Se planteó la necesidad de promover en los estudiantes el pensamiento reflexivo y crítico ya que como futuros maestros en enfermería requieren desarrollar profundamente las habilidades del pensamiento reflexivo y crítico, en virtud de que la práctica de enfermería a la que se enfrentarán implica sistemas complejos de cuidados a la salud, donde la toma de decisiones debe de ser adecuada, pertinente, coherente y assertiva que dé solución efectiva a los problemas que se les presenten en la práctica diaria.

Se resalta la necesidad de una enseñanza holística en el proceso de formación de los estudiantes de maestría en enfermería que se vea reflejada en el cuidado de las personas.

La Investigación se describe en cinco capítulos; el primero describe el planteamiento y delimitación del problema, donde se hace referencia de la importancia del tema de la educación enfocada en la percepción que tiene los estudiantes sobre el desarrollo del pensamiento reflexivo y crítico en el programa de la maestría en enfermería, así como antecedentes, justificación e importancia y definición del problema.

El segundo capítulo muestra el marco teórico referencial y describe la percepción, del pensamiento reflexivo y crítico, en los estudiantes en maestría en enfermería, así como las estrategias para estimularlo.

El capítulo tercero muestra el diseño metodológico empleado, describiendo el tipo de estudio que para esta investigación corresponde a un abordaje cualitativo, descriptivo interpretativo y cuyo análisis se realizó bajo la metodología de Colaizzi, la cual describe en detalle los aspectos

relacionados con la determinación de la muestra, las técnicas de recolección de la información, procedimiento y recolección de datos, además de las consideraciones en cuanto a su validez.

El capítulo cuarto describe los objetivos planteados para esta investigación, que son los siguientes: Objetivo general Analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre las estrategias que utilizan en el pensamiento reflexivo y crítico los docentes en el Programa de Maestría en Enfermería de la FEN UACH en la ciudad de Chihuahua.

Objetivos Específicos

1. Analizar las herramientas de aprendizaje que utiliza el docente para estimular el Pensamiento Reflexivo-Crítico en los estudiantes.
2. Identificar las herramientas de aprendizaje que utiliza el estudiante para desarrollar el pensamiento reflexivo y crítico.

Finalmente, en el capítulo quinto, se encuentra análisis e interpretación de resultados dentro de las cuales se presentan: surgimiento de categorías Descripción y análisis de las categorías, Conclusiones, y Recomendaciones para la institución y los docentes que lean esta investigación, donde se sugiere, entre, otras la importancia de desarrollar pensamiento reflexivo y crítico en etapas tempranas de la formación de los estudiantes.

DESARROLLO DEL TEMA

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Percepción

El análisis del concepto percepción radica en el interés por reafirmar con este estudio como para el adecuado desempeño del profesional de enfermería y el logro de éxito en todas las acciones que realiza al brindar sus cuidados, es importante el conocimiento e integración de la percepción que alrededor de estas tienen las personas que reciben estos cuidados.

Por tanto, se parte de lo definido por el Grupo de Cuidado de la Facultad de Colombia quienes definen la percepción como “la acción de percibir que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos y conlleva al conocimiento”, además definen la percepción “como un proceso mental mediante el cual obtenemos datos del exterior y los organizamos de un modo significativo en nuestro interior, para tomar conciencia del mundo que nos rodea. Es proceso en donde se organizan las sensaciones y la información percibida se integra y se le da un significado”.

Bejarano (2009), al respecto de acuerdo con su investigación afirma que la información proporcionada por los estudios de investigación orientados hacia la percepción de las personas de cuidado sobre los cuidados de enfermería recibidos, permiten determinar aquellas áreas de mejora, asistenciales y gerenciales, que se deben trabajar para garantizar resultados óptimos de los cuidados y la satisfacción total de las personas de cuidado, sus familiares y los profesionales mismos.

Así como determina que los estudios de percepción también permiten indagar y profundizar más en las diferentes situaciones del individuo, como los sentidos y la experiencia previa, juegan un papel crucial para poder realizar un concepto sobre qué se percibe, cómo se percibe y cómo se valora esta percepción. Al trabajar directamente sobre las percepciones se pueden realizar ajustes, propuestas o innovaciones sobre lo que se está estudiando y lo que se está haciendo. Bejarano, (2009).

Hellriegel & Slocum (2004), señalan que “es el proceso por el cual la gente selecciona, organiza, interpreta y responde a la información del mundo que la rodea”. En todo caso y de manera muy simple, la percepción implica una apreciación de la realidad.

En consecuencia, la percepción, es una explicación para entender cómo los sujetos captan lo mismo y lo perciben de manera diferente, radica en las atribuciones que sobre las personas, los estímulos y el contexto suele hacer el perceptor.

De acuerdo a ello, las interpretaciones del sujeto que percibe, pueden verse afectadas por sus rasgos o características personales, por algún tipo de antecedente, por prejuicios, intereses, experiencias, necesidades insatisfechas, expectativas o incluso por el estado de ánimo que tenga la persona.

De igual manera, las características de los estímulos que observa pueden incidir en el mismo proceso perceptivo sobre todo en materia de selección perceptual, favoreciéndose la captación de estímulos de gran colorido e intensidad, estímulos que se mueven, otros que se ven por primera vez y algunos más que son repetitivos o similares, tendiéndose a la apreciación e interpretación de sólo una parte del conjunto percibido y descuidándose en consecuencia, otras consideraciones.

En el estudio de Melgarejo, (2009), se alude a otros planteamientos, en los que se considera a la percepción como un proceso construido involuntariamente en el que intervienen la selección de preferencias, prioridades y las diferencias cualitativas y cuantitativas del individuo acerca de lo que percibe y hace énfasis en los dos niveles que tiene la percepción para la psicología.

El nivel consciente y el nivel inconsciente, en donde ambos pueden hacerse evidentes cuando el individuo los manifiesta por medio de sus actitudes y comportamientos. Adicionalmente, recalca

como la percepción tiene como característica la flexibilidad conductual propia de la especie humana, que permite la adaptación de los miembros de una sociedad a los medios en los que se desarrollan. Melgarejo, (2012).

Sustento psicopedagógico

Para la formulación del sustento psicopedagógico es necesario considerar las teorías que diversos autores plantean y que forman parte de la formación de diferentes disciplinas Tobón y cols. (2010).

La psicopedagogía es definida como la disciplina que estudia la naturaleza y los procesos del aprendizaje humano, formal y contextualizado, Bravo (2009). Esta definición destaca como primer objetivo el estudio del “aprendizaje formal y contextualizado” que se realiza en un medio social determinado y también estudia los “procesos que sustentan el aprendizaje”, sean cognitivos, afectivo sociales y/o del entorno educativo.

Para Bravo, (2014) “el hecho psicopedagógico” tendría dos pilares fundamentales: La “Investigación evaluativa de la naturaleza y los procesos del aprendizaje, sus alteraciones y la intervención en dicho proceso. Lo expuesto anteriormente quiere decir que la supervivencia de la sociedad es a través de la educación formal como medio esencial para lograr la formación de estudiantes desde una dimensión holística.

Los programas académicos dentro de las instituciones de educación superior están formulados a través de currículos y éstos tienen una vigencia que está relacionada con los cambios políticos, económicos, ecológicos y sociales, cuando estos pierden pertinencia revelan incongruencia entre la formación y la situación real que se da en los sistemas productivos del país.

Autoras como Gutiérrez, (2012), nos hablan de una «actitud indagadora» del profesor cuando se plantea preguntas como: « ¿Qué estoy tratando de hacer, que sucede aquí? ¿Cómo conectan mis esfuerzos como profesor individual con los de la comunidad, y con planteamientos más amplios de cambio escolar y social?

El modelo reflexivo en la formación de maestros, debe favorecer una actitud indagadora en el futuro que le lleve desde procesos introspectivos sobre su propia escolarización pretérita y su actual práctica docente, a impulsar comunidades de aprendizaje que, desde una perspectiva crítica, den cuenta de la realidad de su escuela con una manifiesta voluntad de cambio. Siguiendo a (Gudmundsdottir 2004), la acción escolar relatada de manera intencionada puede ser un dispositivo poderoso a través del cual el maestro produce saber pedagógico, dirigiéndose de esta manera como constructor de dicho saber.

Es importante resaltar en este marco referencial la génesis del pensamiento crítico, por tal motivo la lógica, desde la perspectiva de Kant, es una ciencia que fundamenta el quehacer científico,

porque posibilita que el entendimiento piense sin contradicción. Lo que le ocupa a la lógica es "poner de acuerdo los conocimientos en general con la forma del entendimiento" es decir, sirve para rectificar y criticar el conocimiento y el pensamiento en general.

Lo que pretende la lógica no es saber cómo pensamos, sino cómo debemos pensar, cómo debemos aplicar el entendimiento de un modo necesario, no contingente. El sentido crítico es una premisa básica de la libertad de los sujetos, en tanto que es esa capacidad de discernimiento y juicio propio la que otorga una autonomía en la toma de decisiones.

El sentido crítico de cualquier individuo fundamenta su formación en la educación que haya recibido previamente y su correcta asimilación, que es la que le otorgará los elementos de juicio indispensable para extraer conclusiones por sí mismo, que determinen sus ulteriores posicionamientos ante cualquier mensaje recibido, sea personal, profesional, informativo, académico, artístico o de cualquier otra índole.

Según Barboza, (2012), en sentido amplio, pensar críticamente está relacionado con la razón, la honestidad intelectual y la amplitud mental en contraposición a lo emocional, a la pereza intelectual y a la estrechez mental mente estrecha. En consecuencia, pensar críticamente involucra seguir el hilo de las evidencias hasta donde ellas nos lleven, tener en cuenta todas las posibilidades, confiar en la razón más que en la emoción, ser precisos, considerar toda la gama de posibles puntos de vista y explicaciones, sopesar los efectos de las posibles motivaciones y prejuicios, estar más interesados en encontrar la verdad que en tener la razón, no rechazar ningún punto de vista así sea impopular, estar conscientes de nuestros sesgos y prejuicios para impedir que influyan en nuestros juicios.

El pensamiento crítico es esa forma de pensar sobre cualquier tema, contenido o problema, con la cual, el que piensa mejora la calidad de su pensamiento al adueñarse de las estructuras inherentes al acto de pensar y someterlas a estándares intelectuales.

"Entendemos el pensamiento crítico como un juicio auto regulado y con propósito, que conduce a interpretación, análisis, evaluación e inferencia, así como a la explicación de la evidencia, concepto, metodología, criterio o contexto sobre el que se basa ese juicio."

El pensador crítico ideal es habitualmente inquisitivo, bien informado, de raciocinio confiable, de mente abierta, flexible, evalúa con justicia, honesto en reconocer sus prejuicios, prudente para emitir juicios, dispuesto a reconsiderar, claro, con respecto a los problemas, ordenado en materias complejas, diligente en la búsqueda de información relevante, razonable en la selección de criterios,

Enfocado en investigar y persistente en la búsqueda de resultados que sean tan precisos como lo permita el tema, la materia y las circunstancias de la investigación.

Un pensador crítico y ejercitado es aquel qué: Formula problemas y preguntas fundamentales, con claridad y precisión; reúne y evalúa información relevante utilizando ideas abstractas para interpretarla efectivamente; llega a conclusiones y a soluciones bien razonadas, y las somete a prueba confrontándolas con criterios y estándares relevantes; piensa, con mente abierta dentro de sistemas alternos de pensamiento; reconociendo y evaluando, según sea necesario, los supuestos, implicaciones y consecuencias prácticas de estos; se comunica efectivamente con otros para idear soluciones a problemas complejos.

El pensamiento analítico crítico en el ámbito de la enfermería permite focalizar la valoración y emitir un diagnóstico de la situación, con el cual sustentar el resto de las etapas del proceso de enfermería; la obra de Alfaro ayuda al profesional de enfermería a explorar y expandir sus habilidades innatas para el pensamiento crítico, habilidades vitales para conseguir la máxima eficacia en el tumultuoso mundo profesional actual.

Debemos desarrollar habilidades de razonamiento, de pensamiento lógico dirigido al logro de un objetivo; algo que debería adquirirse antes de intentar trabajar desde una perspectiva profesional. Las habilidades del pensamiento crítico se presentan no sólo como instrumento para el juicio clínico, o como ayuda para el proceso de enfermería, sino como componentes esenciales de los diversos aspectos de la enfermería, incluyendo la enseñanza, el aprendizaje y el razonamiento moral y ético.

Partiendo que en los procesos de reforma curricular emprendidos en las instituciones educativas mexicanas durante la última década, los profesores aparecen como responsables últimos de concretar los modelos educativos innovadores en el aula. Para entender los retos que enfrenta el docente frente a la innovación del proceso enseñanza - aprendizaje, hay que avanzar en la comprensión de cómo es que aprenden los estudiantes y como enseñan los docentes y estos qué los impulsa a cambiar o no sus prácticas educativas, qué procesos ocurren cuando se enfrentan a la tarea de innovar o qué condiciones se requieren para que un cambio real ocurra y se consolide.

En este protocolo se sustenta a luz de los referentes bibliográficos estos dan cuenta de dichos procesos, así como una serie de análisis y propuestas emanadas de especialistas en el fenómeno a investigar: El Pensamiento Crítico y Reflexivo

El pensamiento es competencia del ser humano para “procesar información y construir conocimiento, combinando representaciones, operaciones y actitudes mentales, en forma automática, sistemática, creativa o crítica, para producir creencias y conocimientos, plantear

problemas y buscar soluciones, tomar decisiones y comunicarse e interactuar con otros, así como, establecer metas y medios para su logro" Villarini J., (2011).

Richard Paul y Linda Elder (2015), refieren que el pensamiento crítico y reflexivo como proceso, es apropiarse de los objetos de conocimiento, al hacerlo, se engrandece el estado crítico y reflexivo del pensamiento, es entonces, cuando se siente que la mente crece, es la acción y el movimiento hacia adelante, es el preciso momento cuando llega la "iluminación" y se da cuenta la persona que está aprendiendo o reaprendiendo y es cuando se apropia de los objetos de su conocimiento.

Se considera preciso enfatizar que el pensamiento crítico no es un método que hay que aprender, sino un proceso, una orientación de la mente y por lo tanto, incluye tanto a los dominios cognitivos y afectivos del razonamiento Washburn y Perkins, mencionados por Kaddoura, (2011).

Formación del Pensamiento Crítico y Reflexivo en la Práctica de Enfermería

Es sabido que el pensamiento reflexivo y crítico no ocurre de manera natural, por lo tanto, es necesario enseñar a las personas a pensar críticamente. Para el profesional de enfermería, esta competencia la desarrolla desde su formación.

Knowles (2012) afirma que "los hechos aprendidos en la juventud se vuelven insuficientes y, en muchos casos, en realidad falsa, las habilidades aprendidas en la juventud han quedado obsoletas por nuevas tecnologías", el pensamiento crítico es necesario, no sólo en el ajuste de la práctica clínica y comunitaria, o en cualquiera de los roles que desempeña una enfermera, sino también, como un componente integral de los programas de formación de enfermería para promover el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico y reflexivo en las enfermeras Cárdenas y cols, (2015).

Martínez (2015), refiere que la práctica de la enfermería como educadores, exige el pensamiento crítico, ya que las enfermeras participan constantemente en la toma de decisiones dentro de su práctica profesional, independientemente del rol que cuidan. Las enfermeras están obligadas a proporcionar cuidado humano especializado, multidimensional y con frecuencia en entornos desconocidos, en consecuencia, las enfermeras deben estar preparadas para convertirse en expertas en el pensamiento de alto nivel y gran desarrollo de su capacidad de razonamiento.

La necesidad de un pensamiento crítico y reflexivo en enfermería se ha acentuado en respuesta a la atención de la salud y al medio ambiente que cambia rápidamente. Las enfermeras deben pensar en forma crítica para la atención efectiva, para hacer frente a la expansión de la función asociada a la complejidad de los actuales sistemas de salud. En enfermería, se debe aprender a desarrollar el pensamiento crítico, aprender a escuchar, principalmente a las personas con más

experiencias para poder ser cada día mejores en el cuidado humano que proporciona a la población...“Saben lo suficiente aquéllos que saben cómo aprender...” Martínez, (2015).

Las enfermeras requieren fortalecer el hábito de la lectura crítica y analítica , ya que ésta es fundamental para el entendimiento de significados, y puede llevar al estudiante a generar inferencias, lo que a su vez lo conduce a la preservación de la verdad y perseverancia intelectual que permite ver las posibilidades de crecimiento cognitivo en vez de dificultades y frustraciones.

El pensamiento crítico y reflexivo se ha considerado una competencia esencial de enfermería desde 1997 Hyland, (2012), para que una estudiante de enfermería alcance esta competencia, los profesores que atienden la cátedra frente a éste requieren fomentar los estándares del pensamiento reflexivo y crítico, es decir, el estudiante aprende explícita o implícitamente de sus profesores, por lo que éste asume una gran responsabilidad.

Para que los estudiantes aprendan a pensar críticamente, es recomendable, entonces, que aquellos expertos de la disciplina impulsen el desarrollo que llevará al estudiante a que forme y fortalezca las competencias del pensamiento crítico y reflexivo.

Las prácticas pedagógicas tradicionales a las que los estudiantes de enfermería se enfrentan, en la mayoría de los casos, es dirigida, dando poca oportunidad a que éste, desarrolle su pensamiento reflexivo y crítico que, de no ser corregidos en su periodo formativo, pocas posibilidades tienen de ser transformados posteriormente Franco , (2015).

En relación a la educación y el liderazgo de las enfermeras en el entorno educativo, es conocido que la mayoría de los programas curriculares de enfermería permanecen dentro de esquemas tradicionales de formación, a pesar de los muchos esfuerzos que se han llevado a cabo para modificar los enfoques meramente intrahospitalarios y los enfoques educativos que no les dan prioridad a los procesos cognoscitivos y a las habilidades intelectuales de los estudiantes de enfermería.

Días y cols, (2013) confirma que el estudiante que piensa críticamente reconoce cuándo se parte de una “generalización inductiva que no es más que una hipótesis tentativa que requiere ser confirmada con la investigación científica”.

Los educadores en enfermería aún, sin ser enfermeras, se deben comprometer a concebir y hacer suyo el pensamiento crítico y reflexivo a fondo, para que de esta manera, pueda acompañar a sus estudiantes a pensar de esta forma, a su vez, a realizar juicios de valor para la toma de decisiones asertivas en cualquier ámbito de desempeño, lo que llevará a “desarrollar la humildad intelectual” es decir estar consciente de la limitación de los propios conocimientos y sensibilización con la

posibilidad de una decepción (no es falsa modestia). Para que los mentores susciten un punto de vista global, maduro, razonado y multilógico, ellos mismos ya tendrán que haberla desarrollado.

Eterovic (2013), manifiesta, que es importante que los estudiantes de enfermería ejerciten el aprendizaje basado en evidencias, esto los llevará a desarrollar el pensamiento crítico y reflexivo, ya que la estrategia lo dirige a la realización de juicios fundamentados con el conocimiento que le da la lectura, la búsqueda e interpretación de la información, la práctica en su futura profesión y la experiencia, así como integrar múltiples fuentes de datos, resolver problemas clínicos, hacer buen juicio clínico y proporcionar justificación científica lógica para el proceso de toma de decisiones.

También es fundamental la preparación de enfermeras que emplean el proceso de enfermería, cuestión que la obliga al desarrollo de habilidades del pensamiento crítico y reflexivo, para de esta manera, enfocar sus esfuerzos en la satisfacción de las necesidades humanas de quienes requieran el cuidado de enfermería ya sea como individuos, familias y comunidades, puesto que les permite focalizar la valoración y emitir un diagnóstico de la situación, con el cual sustentará el resto de las etapas del proceso de enfermería.

“El perfeccionamiento del pensamiento crítico es fundamental para alcanzar óptimas metas de precisión en el diagnóstico de enfermería, ya que, la proposición del diagnóstico y la intervención correspondiente son tareas complejas” Saiz, (2015).

Lydia Gordón de Isaacs, Licenciada en Ciencias de la Enfermería, en su artículo “Patrones de pensamiento crítico en estudiantes post exposición a un modelo de enseñanza integrado a enfermería” publicado en el (2010), refiere que cada día se intensifica la necesidad de que la enfermera posea la capacidad de pensar críticamente, porque la hará más competente, proactiva y segura, lo cual redundará en la calidad de sus cuidados.

METODOLOGÍA

El abordaje empleado en la presente investigación corresponde al paradigma cualitativo, descriptivo e interpretativo con orientación del método Fenomenológico; para ello este método será un aliado importante durante el proceso de indagación que dé la oportunidad de conocer esa realidad que gira en el proceso enseñanza aprendizaje. Martínez, (2013), menciona que la fenomenología y su método nacieron para estudiar las realidades como son, dejando que se manifiesten por sí mismas sin constreñir su estructura desde afuera, sino respetándola en su totalidad, es por eso que hablar en términos de fenomenología es analizar una y otra vez, es recordar y revivir el contacto con el fenómeno a investigar para llegar a un acercamiento con lo que sucede.

Para el análisis de la investigación, de acuerdo con la metodología Colaizzi, se realizó la agrupación de las seis categorías surgidas a partir de la transcripción y determinación de enunciados

3.2 Universo, población y/o muestra

El universo corresponde a 17 estudiantes, de segundo semestre, de la décima generación, de Maestría en Enfermería de la Facultad de Enfermería y Nutriología de la Universidad Autónoma de Chihuahua. El muestreo fue por conveniencia, ya que es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador, porque se realizó utilizando estudiantes voluntarios como sujetos de la investigación.

3.3 Instrumento de recolección de datos.

Para el objeto de esta investigación la recolección de la información se realizó bajo la técnica de entrevista, para ello se elaboró un cuestionario semi-estructurado, de manera individual, con el fin de conocer a profundidad percepción de los estudiantes del programa de maestría en enfermería sobre las estrategias docentes para desarrollo del pensamiento reflexivo y crítico.

Se contemplaron seis preguntas orientadoras, El instrumento se validó con la aplicación de la escala Likert, que trabaja con datos cualitativos, en valores del número uno al cinco, donde el cinco corresponde a estar totalmente de acuerdo, con la aseveración planteada, el cuatro de acuerdo, el tres ni acuerdo, ni desacuerdo, el dos no estar de acuerdo y el uno totalmente en desacuerdo.

RESULTADOS

A continuación, se presentan las seis categorías surgidas en el análisis de la investigación, de acuerdo con la metodología Colaizzi presentada, para lo cual, se realizó la agrupación de estas a partir de la transcripción y determinación de enunciados, (Anexo 4) de acuerdo con los aspectos mencionados en la pregunta 1. ¿Qué percepción tienes sobre pensamiento crítico y reflexivo las categorías encontradas de mayor relevancia fueron: Conocimiento, reflexión, análisis.

Con respecto a la pregunta 2.- ¿Qué elementos percibes que debe tenerse para desarrollar el pensamiento crítico y reflexivo?, las categorías que se evidenciaron fueron: Actitud, auto conocimiento, reflexión y análisis.

De la pregunta 3.- ¿De qué manera percibes que tus maestros estimulan el pensamiento crítico y reflexivo? Las categorías dominantes fueron: análisis, libertad de expresión, respeto, constructivismo y reflexión.

Referente a la pregunta 4.- ¿Qué percepción tienes sobre el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en tu formación profesional?, las categorías de mayor relevancia fueron: Reflexión, resolución de problemas, análisis, cambio pro positivos.

La pregunta 5.- ¿De qué manera percibes que el modelo educativo que llevas en el programa de tu formación académica influye para desarrollar el pensamiento crítico y reflexivo?

La categoría más frecuente en la mayoría de los estudiantes fue la: Constructivista, y discusión.

De la última pregunta 6.- Da un ejemplo de alguna situación real donde hayan utilizado el pensamiento crítico y reflexivo sus estudiantes, las categorías dominantes fueron: Toma de decisiones, empoderamiento y resolución de problemas, habiéndose realizado en el rubro correspondiente la descripción de la percepción sobre pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes de maestría en enfermería.

DISCUSIÓN

A la luz de la literatura revelan estudios de investigación centrada en la mirada investigativa, donde Franco (2005) describe que se entrevistaron a 10 docentes responsables de la materia de enfermería básica, materia donde se le proporciona al estudiante los aspectos teóricos (conocimiento) del PE, (Proceso de Enseñanza), de las Escuelas y Facultades de la Universidad de Guanajuato. La mayoría (ocho) de estos docentes tienen más de 20 años dedicados a la docencia en enfermería y de estos años de experiencia laboral tres docentes tienen más de 20 años enseñando el PE y cuatro más de 10 años. La formación predominante de los docentes es de maestría, seis titulados y tres candidatos a maestría, uno solo cuenta con la licenciatura en enfermería.

Todos los docentes se han actualizado en el PE en los últimos tres años, entre los cuales se encuentran la participación en cursos sobre la sistematización del mismo, sobre patrones funcionales de salud, en cursos de la North American Nursing Diagnosis Association (NANDA) y en actualizaciones del Nursing Intervention Classification (NIC) y Nursing Outcomes Classification

(NOC). En el estudio, consideraron como Símbolo: a la enseñanza del PE, Referente: a la definición científica de la enseñanza del PE y sus elementos, y Pensamiento o Referencia: a lo que enseñanza del PE significa para el docente (definición emotiva). Los resultados se presentan

primero lo concerniente al significado en el Referente de la enseñanza del PE y sus elementos para los docentes en enfermería, y posteriormente el significado en el Pensamiento o Referencia de la enseñanza del PE. a) Significado en el Referente de la enseñanza del PE para los docentes en enfermería

Acorde con el referencial teórico adoptado, por lo menos hay dos situaciones significantes, una de ellas es interpretada de los símbolos para la referencia y, por lo tanto, para el referente, o sea, es una situación simbólica. Por consiguiente, incluye una simbolización de la referencia y su comunicación con el receptor, o lo que es lo mismo, la provocación en el emisor de una referencia semejante.

Además Añorve (2010) tiene la percepción de que pensar es un acto inherente al ser humano, está siempre relacionado con contenidos, es decir se piensa en algo o acerca de algo, sin embargo mucho de nuestro pensamiento es arbitrario, parcializado, desinformado o prejuiciado. Así tanto la calidad de vida como la calidad de lo que hacemos o producimos en nuestro ejercicio profesional dependen precisamente de la calidad de nuestro pensamiento. Por lo tanto desarrollar un pensamiento crítico es una tarea que debemos ejercitarn de manera sistemática para otorgar un cuidado enfermero de excelencia.

Un pensador crítico y ejercitado, formula problemas y preguntas con claridad y precisión, reúne y evalúa la información, utiliza ideas abstractas para interpretarla efectivamente, llega a conclusiones y a soluciones bien razonadas y las somete a prueba confrontándolas con criterios y estándares relevantes;

piensa con mente abierta dentro de sistemas alternos de pensamiento, reconociendo y evaluando, según sea necesario, los supuestos, implicaciones y consecuencias prácticas de éstos, se comunica efectivamente con otros para idear soluciones a problemas complejos, como investigadora y partiendo de los objetivos de la misma los docentes tenemos una gran responsabilidad y retos en la formación de los profesionales de la enfermería para que estos en su campo laboral sean reflexivos y críticos para tomar las mejores decisiones en los cuidados proporcionados a la personas que demanden cuidados. Lo anterior coincide con los objetivos planteados en esta investigación.

Estudios de investigación muestran evidencias en el campo clínico, donde de los profesionales demuestran su capacidad de pensamiento reflexivo y crítico que este fue formado en su proceso de enseñanza aprendizaje como los siguientes datos describen que el estudio evidencia que del 100% de la muestra, el 64,4% de los profesionales de enfermería, alcanza un nivel medio de pensamiento crítico en la técnica de manejo de cateterismo vesical. En cuanto a las ocho dimensiones que abarcó el estudio, se evidencia que en agudeza perceptiva y cuestionamiento

permanente, alcanzan un nivel medio de pensamiento crítico con 55,6% y 57,8%, respectivamente; en tanto, en coraje intelectual, mente abierta, autorregulación, control emotivo y valoración justa, lograron un nivel alto de pensamiento crítico con 53,3%, 84,4%, 71,1%, 53,3% y 80,0%, respectivamente; finalmente, en construcción y reconstrucción de los saberes, el 66,7% obtuvo un nivel bajo de pensamiento crítico en la técnica de manejo de cateterismo vesical. Desde nuestra óptica investigativa el nivel de pensamiento crítico del profesional de enfermería en la técnica de manejo de cateterismo vesical, es de nivel medio. Por la anterior evidencia de investigación continúan los retos anteriormente mencionados en la utilización de estrategias utilizadas en la dimensión del acto educativo para formar profesional con pensamiento reflexivo y crítico, para que este se demuestre en el cuidado humano proporcionado, Barboza y cols., (2013).

CONCLUSIONES

Desde la premisa epistemológica se estima que el pensamiento crítico, reflexivo y creativo ha sido tratado desde varias disciplinas, como la enfermería, filosofía, la psicología y la pedagogía, todas ellas centradas en elementos que constituyen el mismo, a partir de la humanización del ser humano y teniendo como eje central la emancipación, lo que permite la conciencia del propio yo, de sus saberes, de sus carencias y de sus acciones, al aplicar la disertación y el análisis crítico sobre la teorización y la acción, para evaluar la realidad, observándola, relacionándola, criticándola, para hacer juicios calificados, y así dar soluciones creativas y efectivas a su práctica disciplinar.

Es importante contemplar a los docentes ya que son protagonistas, en el proceso enseñanza-aprendizaje del dicente, por tal situación, se les deberá informar a los docentes acerca de los perfiles de ingreso de los estudiantes así como, de los logros que se tengan en cuanto al desarrollo del pensamiento crítico, que exhiben los estudiantes durante su formación académica. No se debe olvidar la importancia de contemplar el proceso enseñanza aprendizaje del modelo constructivista el cual tiene sus raíces en la filosofía, psicología, sociología y educación.

Resaltando de la importancia de las estrategias centradas al aprendizaje potencialmente significativo para el estudiante, el rol del docente, se concede como facilitador del desarrollo de estructuras mentales en los estudiantes, para que estos sean capaces de construir aprendizajes cada vez más complejos en este caso generar situaciones de reflexión y crítica, no olvidar que como docente es guiar y capaz de generar un ambiente de aprendizaje donde está presente el dialogo del saber.

Por último, se debe velar que, a través del acto crítico y reflexivo, el estudiante y el docente de enfermería mantengan una perspectiva abierta hacia el mundo cambiante, con la debida

responsabilidad por su continua formación teórica y una actitud de entusiasmo hacia su labor, lo que le permitirá hacerse más crítico, y reflexivo, así perfeccionar y humanizar el cuidado ya que este es la esencia del profesional de enfermería para dar respuesta las necesidades que demande la sociedad, con la posibilidad de hacerlo trascendente.

BIBLIOGRAFÍA

Bejarano, B. M.: Percepción de los profesionales de enfermería y las Gestantes sobre la asesoría en VIH en una ESE de primer nivel De Bogotá distrito capital, Facultad de enfermería, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Tesis de Maestría, 2010.

Hellriegel, D. & Slocum J.W.: Comportamiento Organizacional, Ediciones Paraninfo, 10ma Edición, Madrid, 2014.)

Vargas Melgarejo, L.M.: <<Sobre el concepto de percepción>>, Alteridades, pp. 47-53, [Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa](#), Distrito Federal, 1994.

Tobón, S. & Cols.: Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias, PEARSON Educación, 1^a Edición, Naucalpan de Juárez, 2010.

Bravo, D.: <<Nuevos avances en el estudio de la cortesía y la descortesía en Latinoamérica>>, Signo y Seña, pp. 3-6, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2014.

Gutiérrez Cuenca, L. & Cols: <<El modelo reflexivo en la formación de maestros y el Pensamiento Narrativo: estudio de un caso de Innovación>>, Revista de Educación, pp. 493-505, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte español, Madrid, 2009.

López Aymes, G.: <<Pensamiento crítico en el aula>>, Docencia e Investigación, pp. 41-60, Facultad de Educación de Toledo, Toledo, 2012.

Barboza Núñez, L.Y., Chura Muñico, R.Y.: <<Nivel de Pensamiento Crítico de los Profesionales de Enfermería en la Técnica de Manejo de Cateterismo Vesical en los Servicios de Emergencia, Hospitalización de Medicina y Cirugía del Hospital Vitarte>>, Revista Científica de Ciencias de la Salud, pp. 54-61, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2013.

Barboza Núñez, L.Y., Chura Muñico, R.Y.: <<Nivel de Pensamiento Crítico de los Profesionales de Enfermería en la Técnica de Manejo de Cateterismo Vesical en los Servicios de Emergencia, Hospitalización de Medicina y Cirugía del Hospital Vitarte>>, Revista Científica de Ciencias de la Salud, pp. 54-61, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2013.

Villarini Jusino, A.R., <<Teoría y pedagogía del pensamiento crítico>>, Perspectivas Psicológicas, pp. 35-42, Universidad Autónoma de Santo Domingo, Santo Domingo, 2013.

Naessens, H.: Comparación entre dos autores del pensamiento crítico: Jacques Boisvert y Richard Paul-Linda Elder, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, 2015.

Knowles, L.: <<The Evolution of CALL>>, Journal of Communication & Education, Hong Kong Association for Educational Communications and Technology, Hong Kong, 2012.

Cárdenas Becerril, L. & Cols.: <<Importancia del pensamiento reflexivo y crítico en enfermería>>, Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica, pp. 35-41, Mediagraphic, México, 2015.

Martínez Talavera, B.E.: Tesis: Desarrollo Del Pensamiento Reflexivo Y Crítico En los Estudiantes de Enfermería de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la UAEM, Universidad Autónoma Del Estado De México , Tesis de Maestría, Toluca, 2015.

Hyland, J.R.: <<Building on the evidence: Interventions promoting NCLEX success>>, Open Journal of Nursing, pp. 231-238, Sicientific Research, Upper Saddle Rive, 2012.

Franco Corona, M.B.E & Campos de Carvalho, E.: <<Significado de la enseñanza del Proceso de Enfermería para el docente>>, Revista Latino-Americana de Enfermagem, pp. 929-936, Universidade de São Paulo, Sao Paulo, 2006.

Franco Corona, M.B.E & Campos de Carvalho, E.: <<Significado de la enseñanza del Proceso de Enfermería para el docente>>, Revista Latino-Americana de Enfermagem, pp. 929-936, Universidade de São Paulo, Sao Paulo, 2005.

Dias Araújo Nunes, E.C. & Cols.: <<La enseñanza superior de enfermería: implicaciones de la formación profesional para el cuidado transpersonal>>, Revista Latino-Americana de Enfermagem, pp. 252-260, Universidade de São Paulo, Sao Paulo, 2011.

Eterovic Díaz, C. & Stiepovich Bertoni, J.: <<Enfermería basada en la evidencia y formación profesional>>, Ciencia y Enfermería, pp. 9-14, Universidad de Concepción. Facultad de Enfermería, Concepción, 2013.

Saiz, C. & Rivas S.F.: <<Evaluación en pensamiento crítico: Una propuesta para diferenciar formas de pensar>>, Ergo, Nueva Época, pp. 22-23, 25-66, Universidad Veracruzana, Xalapa, 2008