



ESTUDIOS DE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

**Desde la visión de la Red de Investigación Latinoamericana
En Competitividad Organizacional (RILCO)**

Compiladores:

Dr. Julio Alvarez Botello

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas

Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia

Dra. María del Carmen Hernández Silva

Dra. Minerva Martínez Avila

MSc. Cesar Enrique Estrada Gutierrez

Dra. María de la Luz Sánchez Paz

ESTUDIOS DE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

**Desde la visión de la Red de Investigación Latinoamericana en
Competitividad Organizacional**

Compiladores:

Dr. Julio Alvarez Botello
Dra. Eva Martha Chaparro Salinas
Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia
Dra. María del Carmen Hernández Silva
Dra. Minerva Martínez Avila
MSc. Cesar Enrique Estrada Gutierrez
Dra. María de la Luz Sánchez Paz

Estudios de Competitividad Organizacional: desde la visión de la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional

Primera edición (versión digital), 2015

D.R. © Julio Álvarez Botello, Eva Martha Chaparro Salinas, Juan Alberto Ruíz Tapia, María del Carmen Hernández Silva, Minerva Martínez Ávila, , César Enrique Estrada Gutiérrez, María de la Luz Sánchez Paz (compiladores)

D.R. © Universidad Autónoma del Estado de México

Diseño y diagramación: Bonobos Editores S. de R.L. de C.V. www.serviciosbonobos.com.mx

ISBN 978-607-8099-84-9

El contenido de cada uno de los apartados de este libro es responsabilidad exclusiva de su(s) autor(es).

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Todos los derechos reservados. Hecho en México.

Indice

La Estabilidad Laboral, ¿Una Utopia O Una Realidad?	7
Desarrollo De Emprendimientos En Instituciones De Educación Superior: Una Propuesta	18
Gestión Del Conocimiento Y Competitividad Empresarial	36
Características Empresariales De Estudiantes Y Docentes Universitarios: Caso Centro Universitario Uaem Temascaltepec	51
La Vinculación Universidad-Empresa; Como Alianza Estratégica Para La Innovación Empresarial.	64
Los agronegocios, una opción de emprendimiento en la agricultura.	79
Diagnóstico de perfiles laborales para la promoción de competencias laborales en las PYMES.	93
La artesanía local y el fenómeno del emprendimiento como elementos dinamizadores de la industria cultural en la provincia granma, Cuba.	108
Diagnostico de mobbing de una empresa maquiladora en ensenada, B.C.	119
Universidad emprendedora: innovación y startups	133
Responsabilidad social, gestión estratégica y competitividad: caso de una productora agrícola familiar	147
Región periférica en la lógica del espacio social de producción: perspectiva del emprendimiento	160
Una perspectiva holística para el desarrollo organizacional y la conducción del cambio	169
La internalización de la educación superior desde la gestión del conocimiento científico por la vía de proyectos de innovación y desarrollo	182
La cosmovisión de la ciencia, la comunicación y la cultura: una reflexión necesaria para emprender el trayecto hacia por la formación de los profesionales universitarios.	196
Diagnostico organizacional de la calidad en el servicio que presta el personal en una institucion escolar	209
Investigación e innovación educativa para fortalecer la competitividad de los egresados en la licenciatura en logística	223

Importancia de los recursos humanos y la gestión del talento humano en las instituciones educativas, caso unan- León, Nicaragua	236
La acreditación de los programas educativos internacionales y el desarrollo de competencias	251
Gestión por procesos en las funciones sustantivas en las instituciones de educación superior: el caso de una dependencia de educación superior del sur de Sonora	269
Modelo de indicadores de sustentabilidad urbana	279
La construcción de textos escritos en la enseñanza-aprendizaje del español a no hispanohablantes: vías procedimentales para su desarrollo como forma del comportamiento verbal en una sociedad sustentable	294
La sostenibilidad como destino inalienable de la actual etapa histórica de la humanidad	306
Satisfacción laboral en instituciones de educación superior en la zona metropolitana del valle de toluca como factor de competitividad	319
A inovação como um processo social para o desenvolvimento do território periférico – qual a lógica competitiva?	338
Estudio de la eficiencia de la la tutoría académica en la educación a distancia en una institución de educación superior	350
Estudio de la utilización de la gestión de la información y el conocimiento en las organizaciones del valle de Toluca, 2014.	366

PROLOGO

El desarrollo regional de los países latinoamericanos y el crecimiento de la región nos exige a aquellos que estamos estudiando la realidad local de esta región estratégica del mundo, un esfuerzo importante para poder llegar a aquellos para los cuales estos esfuerzos investigativos tienen que dar soluciones y transformaciones en el mundo real.

Los grupos de investigación pertenecientes a la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional (RILCO) en el año 2015 desarrollaron en sus diferentes regiones y países dentro del entorno latinoamericano una serie de investigaciones las cuales son compartidas por este libro el cual persigue mostrar que la colaboración y el espíritu de investigación cooperativa permite logros que de otra manera serían impensables.

Agradezco a los 21 miembros de la red distribuidos en diferentes países latinoamericanos por su confianza a los esfuerzos de RILCO por dar a conocer tan importantes hallazgos de cada una de las investigaciones, esperando esto sea un medio por el cual profesionistas, estudiantes, investigadores y la población en lo general sea influenciada por las ideas documentadas en el presente libro, y permite la generación de otros desarrollos investigativos que redunden en el beneficio de nuestra amada tierra latinoamericana.

Espero que para todos los lectores de este libro se llenen de vigor intelectual sabiendo que existen en diversas partes de latinoamérica pensadores, investigadores y especialistas preocupados por las mismas preocupaciones que en lo particular estará el propio lector, que esto sea una odisea de conocimiento y que motive a la aplicación y la práctica del mismo.

Dr. Julio Alvarez Botello
Presidente de la Red de Investigación Latinoamericana
en Competitividad Organizacional (RILCO)

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

LA ESTABILIDAD LABORAL, ¿UNA UTOPIA O UNA REALIDAD?

Blanca Rosa García Rivera **, Universidad Autónoma de Baja California
Héctor Mauricio Serna Gómez *, Universidad de Manizales, Colombia,
Sonia Elizabeth Maldonado Radilla, Universidad Autónoma de Baja California

Introducción.

El objetivo del presente estudio fue el de caracterizar las mejores prácticas que promueven una mayor estabilidad laboral en la industria maquiladora.

Ante la imperante competencia global, la industria maquiladora tendrá que administrar a su personal con eficiencia y competitividad, por tal razón, en el presente trabajo se aborda la problemática relativa a las prácticas organizacionales en materia de estabilidad laboral.

Para tal objetivo se consideró una muestra de 16 empresas del municipio de Ensenada, a las que se les aplicó el instrumento para la obtención de la información, técnicas y pruebas estadísticas para identificar las mejores prácticas organizacionales que promueven la estabilidad laboral.

Cabe destacar que el enfoque administrativo en materia de estabilidad laboral que se observa en la industria maquiladora en esta localidad es en esencial correctivo, ya que está dirigido a resolver sus necesidades más apremiantes para mantener el número de empleados requerido según el nivel de producción que requieran, el cual es fluctuante por la estacionalidad de los productos que ensamblan. Este enfoque se enmarca en falta de planeación de la contratación y un proceso deficiente de inducción y entrenamiento, falta de comunicación entre los supervisores y sus subordinados al estar centralizado el poder en los medios altos, carencia de un ambiente que favorezca la adaptación, relaciones deficientes entre los empleados y los directivos y desigualdad de oportunidades de desarrollo, así como ausencia de aplicación equitativa del liderazgo en las decisiones que la organización toma. Asimismo, al comparar el perfil socio demográfico del

** Doctora en Ciencias con especialidad en Ciencias de la Administración, Maestra en Administración Industrial e Ingeniera Industrial (Instituto Politécnico Nacional) Actualmente es Vicerrectora de la Zona Costa de la Universidad Autónoma de Baja California, es investigadora, SNI Nivel I blanca_garcia@uabc.edu.mx

* Magister en Economía (Universidad de Manizales, Colombia) Administrador de Empresas (Universidad Nacional de Colombia, Colombia). Actualmente es líder del grupo de investigación Economía Internacional categoría A en COLCIENCIAS de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de Manizales. hserna@umanizales.edu.co

obrero se observan diferencias muy significativas que pueden servir para tomar decisiones importantes en el momento de la contratación de empleados nuevos.

Revisión de la Literatura.

Las mejores prácticas organizacionales han sido objeto de estudio por distintos académicos y su relación con la estabilidad laboral ampliamente documentada (Kacmar, 1999); éstas representan una amenaza potencial a la eficiencia y efectividad organizacional en la industria maquiladora (García, 2005)

Ahr y Ahr (2000) mencionan que las mejores prácticas que promueven la estabilidad laboral son cinco y se relacionan con una: la equidad en la remuneración, en las relaciones, en el liderazgo, en las oportunidades y en la adaptabilidad. Según estos autores, de estas variables dependerá la satisfacción, productividad y compromiso hacia la organización que el empleado establezca. Ellos afirman que las razones por las que un empleado deja la organización pueden ser sorteadas en esas seis categorías. La adecuada remuneración deberá estar en la línea más baja del modelo porque para la mayor parte de empleados éste no es el factor más importante para decidir si permanecen o dejan la organización. La percepción que ellos tengan de la equidad en el trabajo es una determinante de suma importancia en su decisión. Su preponderancia está basada en el hecho de que ésta mide el desempeño de todas las otras categorías. La hipótesis de la investigación es la siguiente:

H1 : La estabilidad laboral del personal obrero en la industria maquiladora se relaciona de manera directa con las prácticas organizacionales que regulan la equidad en la remuneración, las relaciones, las oportunidades, el liderazgo y la adaptabilidad.

Estudios previos han demostrado que los trabajadores que abandonan su empleo mencionan que la causa principal de su renuncia son los salarios inadecuados (Sigarson, 1982 en García, 2005). Asimismo, algunos autores han demostrado que la remuneración es una fuente primaria de felicidad personal (Brief y Aldag, 1989). Y que la percepción de que otros empleados realizan la misma actividad o trabajo similar por mayor remuneración es desmoralizante (Miceli y Lane, 1991).

Por otra parte, varios estudiosos demostraron que el sentir un trato equitativo es primordial para el compromiso del empleado con la organización. Dentro de la organización, la sensación de interdependencia entre los superiores y sus subordinados (intercambio líder-

miembro) promueve el compromiso afectivo hacia la organización (Dansereau, Graen y Haga (1975). Asimismo, el intercambio pobre de líder-miembro lleva hacia mayores tasas de rotación (Graen y Scandura, 1986). Por otra parte, los líderes que expresan consideración por sus empleados promueven el compromiso afectivo hacia la organización (DeCottis, y Summers, 1987). También en la organización, la facilitación del líder percibida por el empleado disminuye el estrés percibido en el empleo (Tetrick, 1992).

En cuanto a las oportunidades de empleo, Mobley, Allen y Meyer, reconocen en sus investigaciones que el tener acceso a oportunidades de avance o de mejora promueve la estabilidad laboral de los empleados. Los empleados que son beneficiados con oportunidades de mejora o de avance son menos propensos a dejar el empleo que aquellos que no reciben tales beneficios (Mobley, 1982). Asimismo, El compromiso hacia la organización está relacionado de manera positiva con la percepción que tienen los empleados de las oportunidades de empleo disponibles para ellos (Allen y Meyer, 1990).

En cuanto a la adaptabilidad, Ahr y Ahr (2000) establecen que la adaptabilidad es un punto crucial para un empleado nuevo de la cual depende que su tiempo de permanencia sea mayor. Las investigaciones demuestran que las diferencias con grupos heterogéneos de trabajo hace que un empleado deje su trabajo más rápido.

Asimismo, las investigaciones muestran que la presencia de diferencias regionales o etnias diversas acelera la rotación (Jackson y cols., 1991). Por otra parte, contrario a las investigaciones realizadas sobre género, donde se manifiesta que la rotación de mujeres es mayor que la de los hombres, las investigaciones realizadas por Peña (2000) en la industria maquiladora de Chihuahua demostraron que las mujeres inmigrantes permanecen más tiempo en el empleo que los hombres. El gran número de inmigrantes trabajando en la industria maquiladora muestra que ha sido un polo de atracción para poblaciones rurales al proveer alternativas de empleo, en especial para las mujeres. Cerca de 93% de los inmigrantes vienen de zonas agrícolas. Esto significa que la industria maquiladora ha provisto importantes alternativas de empleo, en especial a mujeres jóvenes, cuyas alternativas de empleo hubieran sido la agricultura, el servicio doméstico y las ventas en el sector informal. Para ellas, su empleo en las maquiladoras ha significado la libertad recibida al dejar los trabajos del campo o un trabajo doméstico arreglado por su familia (Todaro, 1983).

Materiales y Métodos.

Se aplicó un instrumento de medición de 52 reactivos a 16 empresas de la industria maquiladora de exportación en Ensenada, Baja California. La muestra estuvo compuesta por 872 empleados directos. En la tabla siguiente se muestra la operacionalización del instrumento aplicado:

FIGURA 1.- CORRESPONDENCIA ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES Y PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS
PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES	Remuneración	Salario, prestaciones	2,3,4,5,6,7,8
	Liderazgo	Supervisión	10,11,12,13, 14,15,16
	Oportunidades	Ascensos, reconocimientos	17,18,19,20, 21, 32, 35
	Adaptabilidad	Antigüedad, calidad, entrenamiento, motivación	23, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 36
	Equidad	Remuneración justa Liderazgo imparcial Oportunidades iguales	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44
	Relaciones	Ambiente Laboral Compañerismo	47, 48, 49, 50, 51, 52
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL TRABAJADOR	Edad Genero Antigüedad Estado Civil Escolaridad Origen Migratorio		53, 54, 55, 56
CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	Tamaño Giro Origen		Inherentes a la organización donde se aplique el instrumento
Estabilidad laboral	Intención del obrero de abandonar el empleo		1,9,22,24,25,28,45, 46

Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad global del cuestionario se determinó mediante el coeficiente de confiabilidad de Alfa-Cronbach, por medio del programa SPSS: el resultado arrojado por dicho

programa fue de .7220, un grado de confiabilidad aceptable (ya que esta por arriba de 0.7, puntuación mínima aceptable).

Construcción de la variable.

Se construyó la variable de estabilidad laboral que se refiere al número de empleos por año desde la primera vez que dicho empleado obtuvo un empleo. Esto es, incluye trabajos anteriores en maquiladora o fuera de maquiladora. Con ello se obtiene una distribución de valores que se clasifican en dos grupos de trabajadores: *rotadores* y *no rotadores*. La construcción clasifica a las siguientes personas:

1. Obreros para los que ha transcurrido más de un año desde su incorporación a la fuerza de trabajo y la fecha de la entrevista y han tenido más de un empleo. Se clasifican como rotadores o no rotadores, según el valor de la variable construida y que resulta de la división del número de empleos que han tenido entre el número de años que tienen en la fuerza de trabajo.
2. Obreros que tienen menos de un año en la fuerza de trabajo y han tenido más de un empleo. A éstos se les clasificó como rotadores.
3. Obreros para los que éste es su primer empleo. El criterio de construcción de la variable no permite incluir a estas personas, por ello se procedió de la siguiente manera: a) si el empleado tiene más de un año en la fuerza de trabajo y es su primer empleo, se le clasifica como no rotador, asignándole el valor de la variable construida, como el resultado del inverso de su antigüedad; b) si tiene menos de un año en la planta y es su primer empleo, queda sin clasificación, pues el empleado no tiene historia laboral que permita clasificarlo con respecto a la rotación.

Habiendo obtenido los valores de dicha variable, se establece un valor que determina el límite entre los dos grupos preestablecidos (rotadores y no rotadores). A este respecto se eligió el valor de 0.6 como límite superior para la clase de no rotadores (y consecuentemente como límite inferior para la clase de los rotadores), esto significa que el empleado que permanece 18 meses o más en el empleo es considerado no rotador y el que cambia de empleo antes de cumplir 18 meses es considerado como rotador.

Resultados.

Como se puede observar en la Figura 2, los resultados de clasificación de los rotadores y no rotadores demuestran que un 49.7% representa a los rotadores, quienes han tenido mayor número de empleos desde su ingreso a la industria maquiladora.

FIGURA 2.- RESULTADOS DE CLASIFICACIÓN DE ROTADORES Y NO ROTADORES

Grupo no rotador (2)	364	41.7%
Grupo rotador (1)	433	49.7%
Sin clasificación (0)	75	8.6%
Total	872	100.00%

Fuente: elaboración propia.

La justificación de este límite es que la antigüedad promedio de los empleados de esta encuesta resultó de un año y seis meses, lo cual quiere decir que si un empleado supera el promedio de antigüedad es considerado no rotador.

FIGURA 3.- MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

N	872
Media	1.3314
Mediana	1 (rotadores)
Moda	1 (rotadores)
Desviación estándar	.6423
Varianza	.4113
Rango	2
Valor mínimo	0 (sin clasificación)
Valor máximo	2 (no rotadores)
Suma	1161

Fuente: elaboración propia.

el mayor porcentaje de los no rotadores que permanece más de 18 meses en el empleo lo representa el género femenino de 26 a 35 años, casadas, con secundaria terminada, originarias de Ensenada, que trabajan en empresas pequeñas (de 30 a 100 empleados), en el giro de ensamble y en empresas norteamericanas.

Los resultados indican que las dimensiones asociadas con la rotación del personal obrero son la edad, el estado civil, el giro y el tamaño de la planta. Se encontró que la edad promedio en el grupo de los no rotadores fue de 26 años, contra 20 en el grupo de los inestables. Respecto al estado civil, las casadas representan el mayor grupo de las no rotadoras. Asimismo, el giro que mayor rotación tuvo fue el de electrónica en empresas de más de 500 empleados, contra el giro de ensamble en empresas de 30 a 100 empleados, que presenta la menor rotación.

En cuanto a las mejores prácticas organizacionales, se observa que por inspección destacan la correlación entre la estabilidad laboral y la equidad, que tiene un coeficiente de 0.629, lo cual muestra una correlación moderada sustancial. Asimismo, la estabilidad laboral y la remuneración tiene un coeficiente de 0.404, con significancia al nivel de 0.01, lo cual indica también una correlación moderada sustancial aunque más baja entre estas dos variables.

Se observa también que la estabilidad laboral presenta una correlación moderada sustancial con todas las variables de este estudio, siendo más alta en el caso de las relaciones y la adaptabilidad, con un coeficiente de 0.525 y 0.552, respectivamente.

La equidad muestra correlaciones moderadas sustanciales con las relaciones, el liderazgo, la adaptabilidad y las oportunidades, siendo la remuneración la que presenta correlación más baja.

Como estrategia de investigación se propone que a partir de la evidencia empírica que arroja la matriz de coeficientes de correlación de Pearson, se consideren sólo aquellas correlaciones significativas al nivel de 0.01 y 0.05 y de una magnitud igual o mayor a 0.5, lo cual representa una correlación positiva de moderada a fuerte.

Siguiendo esta estrategia, se descarta cualquier relación entre la intención de abandonar el empleo frente a la remuneración y las oportunidades, es decir, el sueldo en la industria maquiladora no es un factor determinante en la rotación de personal debido a que los sueldos son homologados en todas las empresas, habiendo una variación mínima entre éstas, así como no lo

es el tipo de oportunidades que el obrero percibe, debido al hecho de la centralización del poder en los directivos extranjeros que dan poca autoridad a los mandos medios y bajos y escaso o muy poco margen de crecimiento al empleado; como en la remuneración, las oportunidades son percibidas con mínima variabilidad entre empresas, lo cual no representa una motivación suficiente para irse o quedarse. Por lo anterior, en este modelo tiene mayor importancia la adaptabilidad que el trabajador percibe, las relaciones que se crean en el lugar de trabajo y el liderazgo que el obrero percibe, así como la equidad en cada una de ellas.

Figura 4.- Interpretación cualitativa de los resultados

1	Coeficiente de correlación entre la Intención del obrero de abandonar el empleo vs. la remuneración, 0.404 con significancia al nivel de 0.01	La remuneración para el obrero es uno de los factores menos destacados que lo llevan a rotar, debido a que los sueldos son homologados en todas las empresas, teniendo una variación mínima entre éstas, no hay motivación suficiente en un empleado para cambiar de empleo por este factor
2	Coeficiente de correlación entre la intención del obrero de abandonar el empleo frente a las oportunidades, 0.430 con significancia al nivel de 0.01	Las oportunidades en la industria maquiladora, representan un factor que tiene un valor bajo para el obrero que decide rotar o quedarse, debido al hecho de la centralización del poder en los directivos extranjeros, dando poca autoridad a los mandos medios y bajos, siendo la industria maquiladora en su mayor parte de organigramas horizontales, donde hay escaso o muy poco margen de crecimiento al empleado para ocupar puestos más altos o de mayor responsabilidad, y al igual que la remuneración, las oportunidades son percibidas con mínima variabilidad entre empresas,

		lo cual no representa una motivación suficiente para irse o quedarse, al percibir que se estanca o progresa en su empleo
3	Coeficiente de correlación entre la intención del obrero de abandonar el empleo vs. la adaptabilidad, 0.552 con significancia de 0.01	La adaptabilidad representa un factor de mayor importancia para el obrero como se comprueba con una correlación mayor a 0.05
4	Coeficiente de correlación entre la intención del obrero de abandonar el empleo vs. las relaciones, 0.525 con significancia al nivel de 0.01	Las relaciones representan un factor importante a considerar para la toma de la decisión de irse o quedarse
5	Coeficiente de correlación entre la intención del obrero de abandonar el empleo vs. la equidad, 0.629 con significancia al nivel de 0.01	La equidad es de suma importancia para el obrero. Percibir imparcialidad en la empresa es factor clave para quedarse
6	Coeficiente de correlación entre la intención del obrero de abandonar el empleo vs. el liderazgo, 0.557	El liderazgo que el obrero percibe indica una correlación significativa, lo que se traduce como un factor de importancia que lo motiva de manera amplia a permanecer en su empleo cuando es un liderazgo positivo

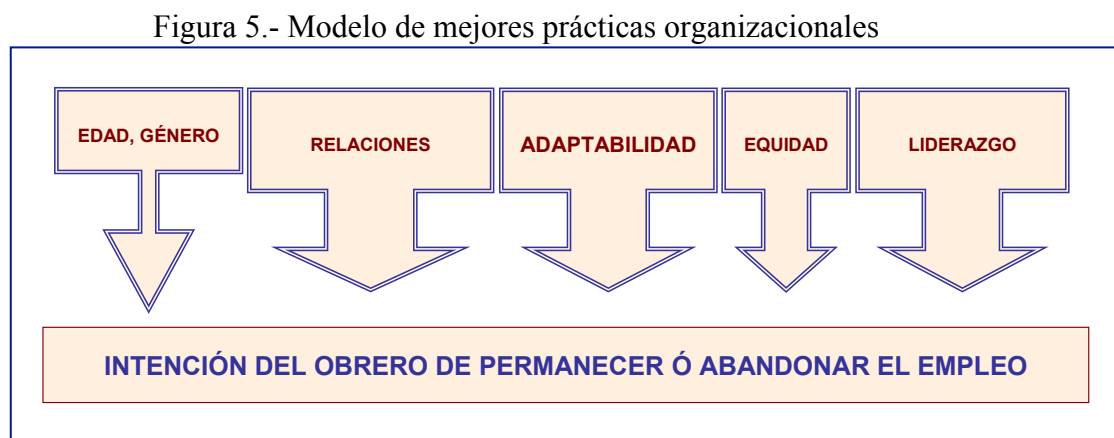
Fuente: elaboración propia.

Del análisis de la intención del obrero de abandonar el empleo se concluye que, en general, en la industria maquiladora la tendencia es moderada a fuerte en lo relacionado a la percepción que el obrero tiene de la equidad en la aplicación de las prácticas organizacionales, así como en las percepciones de sus relaciones, las cuales confirman que en México es muy importante la amistad y el compadrazgo para el empleado; éste se quedará en la organización si se adapta al ambiente laboral, si se siente aceptado e integrado a un grupo, independientemente del salario que reciba o de las oportunidades que tenga. También es importante el liderazgo que él percibe; que la relación con sus superiores se dé en forma imparcial es de suma importancia.

Se puede observar que la estabilidad laboral depende de un proceso en el que cada empleado revisa sus alternativas presentes y futuras y de manera libre decide si deja de trabajar

en una planta maquiladora, según sus propias percepciones de la aplicación de la equidad en las prácticas organizacionales, interviniendo su perfil sociodemográfico (en este caso, su edad y género) para tal decisión.

A la luz de esta investigación, se observa que en la industria maquiladora es preocupante la falta de comunicación entre los supervisores y sus subordinados, la carencia de un ambiente que favorezca la adaptación, las relaciones deficientes entre los empleados y los directivos y la ausencia de igualdad de oportunidades de desarrollo, así como la falta de aplicación equitativa del liderazgo en las decisiones que toma la organización. Finalmente, los resultados muestran el siguiente modelo que caracteriza las mejores prácticas organizacionales:



Fuente: investigación propia

Conclusiones.

Los resultados de las correlaciones anteriores permiten concluir que tres variables están asociadas con la rotación de personal en este modelo: la edad, el género y el tiempo de trabajar en la empresa. Se encontró que la edad promedio en el grupo de los no rotadores fue de 26 años, contra 20 en el grupo de los rotadores. Respecto al género, los obreros no rotadores son mujeres predominantemente. Estos resultados son congruentes con las investigaciones previas realizadas por El Colegio de la Frontera Norte, donde su modelo indicaba una fuerte correlación de la edad contra la estabilidad en el empleo. Asimismo, el tiempo de trabajar en la empresa tiene una fuerte correlación, como se pudo observar.

Áreas de investigación futuras: se recomienda que en estudios futuros se relacione el compromiso organizacional y el liderazgo utilizando instrumentos para medirlos como variables causales de la estabilidad laboral.

Referencias Bibliográficas.

- Ahr, P.R. y Ahr T.B. (2000). *Overturn Turnover*. Missouri: Causeway Publishing, pp. 17-27.
- Allen N.J., y Meyer, J.P. (1990^a). Organizacional Socialization Tactics: A Longitudinal Analysis of Links of Newcomers: Commitment and Role Orientation. *Academy of Management Journal*, 33, pp. 843-858.
- Brief, A.P. y Aldag, R.J. (1989, 7). *The Economic Functions of Work. Research in Personnel and Human Resources Management*, Greenwich, CT: JAI PRESS.
- Dansereau, F. Jr., Graen, G. y Haga, W.J. (1975). A Vertical Dyad linkage Approach to Leadership Within Formal Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, pp. 46-48.
- DeCottis, T.A. y Summers, T. P. (1987). A path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relations*, 40, pp. 445-470.
- Graen G.B. y Scandura, T.A. (1986). A theory of Dyadic Career reality. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 4, Greenwich, Connecticut: JAI PRESS.
- Jackson S.E., Brett, J.F., Peyronnin, K. (1991). Some differences make a difference: Individual Dissimilarity and Group Heterogeneity as Correlates of Recruitment, Promotions and Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 76, pp. 675-689.
- Kacmar, Michelle; Bozeman, Dennis; Carlson Dawn; William Anthony (1999). *An examination of the perceptions of organizational politics model: Replication and extension*. Plenum Publishing Corporation, pp. 383-416.
- Miceli M.P. y Lane M. C.(1991). *Antecedents of pay satisfaction: A review and extension*. In G. Ferris and K Rowland (Eds.). *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, Greenwich, CT: JAI PRESS.
- Mobley, W.H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- O'Reilly, C.A., Caldwell D.F., y Barnett, W.P. (1989). Work Group Demography, Social Integration and Turnover. *Administrative Science Quarterly*, 3, pp. 21-37.
- Sigardson, K.M. (1982, 7). Why Nurses leave nursing: A survey of former nurses. *Nursing Administrative Quarterly*, pp. 20-24.
- Tetrick, L.E. (1992). Mediating Effect of Perceived Role Stress: A Confirmatory Analysis. In J.C. Quick, L.R. Murphy y J.J. Hurrell (Eds.). *Stress and Well-Being at Work*. Washington: American Psychological Association.
- O'Reilly, C.A., Caldwell D.F., y Barnett, W.P. (1989). Work Group Demography, Social Integration and Turnover. *Administrative Science Quarterly*, 3, pp. 21-37.
- Pena, Leticia (2000). *Employee Turnover and Length of Stay in the Maquiladora Industry of Chihuahua, Mexico*. Harvard University, UMI.
- Today, Michael P. (1983). *The Struggle for Economic Development: Readings in Problems and Policies*. New York and London: Longman, Inc.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

DESARROLLO DE EMPRENDIMIENTOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA PROPUESTA

Dra. Leonor Elena López Canto.

Universidad Autónoma de Yucatán

Dra. Olivia Jiménez Díez.

Universidad Autónoma de Yucatán

Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia.

Universidad Autónoma del Estado de México

Introducción.

Los cambios en la configuración de las organizaciones modernas han conducido a una revaloración de la importancia de las pequeñas empresas como generadoras de empleo y de innovación. Dos aspectos fundamentales a considerar en este amplio tema son la creación de empresas y el individuo detrás de este proceso: el emprendedor. Por otro lado, las nuevas tendencias en la educación superior plantean entre sus principios fundamentales en el desarrollo del individuo el de “aprender a emprender”, principio orientado a la integración de los conocimientos conectándolos con la acción reflexiva, dirigida hacia la consecución de un propósito, de un proyecto de vida en el educando.

Muchas instituciones de educación superior (IES), en función de lo anterior, han dirigido sus esfuerzos al desarrollo e implementación de programas de formación de emprendedores, creación de empresas y formación de agentes que sean detonantes del desarrollo regional con diversos grados de éxito, que tienen su origen en factores muy diversos: el contexto nacional, los modelos conceptual y pedagógico, el proceso de implementación, la selección de los actores participantes, entre otros.

Una alternativa que puede demostrar con claridad a la sociedad la vocación de la Universidad Pública de contribuir activamente al progreso social y económico, es la creación de un programa institucional que integre al interior las funciones sustantivas y al exterior el desarrollo de redes sociales y académicas, para generar sinergias que aceleren el desarrollo regional.

Este capítulo tiene como objetivo presentar una propuesta para la creación de un programa institucional de desarrollo de emprendimientos, en donde se integren las tres funciones sustantivas de la Universidad, con el fin de contribuir a la formación de actores universitarios y

del estímulo a las capacidades y proyectos de emprendimiento locales que realicen tanto los universitarios como otros actores de la sociedad.

Para ello, se presenta en primer término un marco teórico de referencia sobre la empresariedad, posteriormente se aborda la contribución de las IES al desarrollo de emprendimientos; después se presenta la descripción sintética de una propuesta del modelo de formación de emprendedores y finalmente se presentan las conclusiones del trabajo.

La empresariedad: referentes teóricos, elementos contextuales y su campo de estudio.

El estudio de las personas que manifiestan comportamientos emprendedores cuyo resultado es la creación de valor agregado, conforman el llamado campo del empresariado (“*entrepreneurship*”, “*entrepreneuriat*”, empresariedad) (Filion, 2001). Bruyat (1993) define este campo a partir del estudio de la dialógica entre el individuo (sujeto) y la creación de valor agregado (objeto), la cual se inscribe en una dinámica de cambio creador y por lo tanto, dentro del tiempo. El resultado (la creación de una empresa o el desarrollo de un proyecto) y el sujeto (el emprendedor¹) son inseparables. Por ende, el emprendedor es una condición necesaria, pero no suficiente, para la aparición del resultado y viceversa.

Existen determinadas conductas que han sido denominadas por diversos estudiosos como “espíritu emprendedor”. El espíritu emprendedor se puede entender como una actitud que caracteriza a ciertas personas, que las impulsa a concebir y ejecutar determinados proyectos. Leiva (2003) señala que el espíritu emprendedor consiste en a) búsqueda y detección de oportunidades; b) fijación de metas; c) organización y gestión de recursos y d) logro de resultados. La actividad o esfuerzos emprendedores se dirigen no sólo a organizaciones lucrativas sino que aparecen en otros contextos como la educación, el gobierno, organizaciones no gubernamentales y esfuerzos sociales.

Un enfoque de estudio que predominó a partir de la década de los 60’s del siglo pasado se orientó a tratar de descubrir los rasgos de personalidad que caracterizan a un emprendedor. Un enfoque más reciente consiste en centrar los estudios hacia el comportamiento de los emprendedores, qué actividades realizan y las razones por las cuales las hacen. En este enfoque,

¹ Kantis, Ishida y Komori (2002) señalan que la investigación sobre empresariedad en América Latina se encuentra en su fase embrionaria. Esto ha traído como consecuencia que en las traducciones al español de la literatura especializada, el término “*entrepreneur*” a veces sea utilizado como “empresario” y en otras ocasiones como “emprendedor”. Por citar un ejemplo, véase el documento en inglés de Kantis, Ishida y Komori y compárese con la versión en español.

autores como Aldrich (1999), Klofsten (2000), Kantis, Ishida y Komori (2002) establecen como emprendedores únicamente a las personas que crean organizaciones. Aldrich agrega que aunque se ha estudiado a los emprendedores dentro de un contexto de negocios, varios de los principios aplicables a dicho contexto –redes, movilización de recursos, representación empresarial– también son válidos para otro tipo de organizaciones que no son negocios. Otros autores (Schumpeter, 1978) lo asocian únicamente con la innovación, y otros más, como Bruyat (1993), con la creación de valor agregado.

Al respecto, Henderson y Robertson (1999), Dana (2001) y Filion (2001) identifican a autores que describen dos tipos de emprendedores: el organizador de empresas y el innovador. El emprendedor-organizador de empresas, descrito por Say, Knight y Kirzner es la persona que identifica una oportunidad de negocios y la aprovecha, y no necesariamente la crea (Henderson y Robertson, 1999; Dana, 2001 y Filion, 2001). Es el “tomador de riesgos”, que coordina los diferentes factores de la producción. Una perspectiva más dinámica, en particular la de Schumpeter (1978), considera que la empresarialidad es un factor crucial para el desarrollo económico y actúa como catalizador para el cambio. Desde esta perspectiva, la función del emprendedor-innovador consiste en revolucionar los patrones de producción mediante la explotación de un invento o una innovación, es decir, mediante la introducción de nuevos productos o tecnologías.

Derivado de lo planteado en los párrafos anteriores, existen diferentes corrientes que conceptualizan al emprendedor a partir de sus conductas y resultados enfocados a diversos aspectos: desde la creación y organización de empresas hasta la introducción al mercado de una innovación, pero también dirigiendo sus acciones a otro tipo de esfuerzos que no necesariamente están relacionados con actividades económicas, por ejemplo, emprendimientos educativos, sociales, etc.

El proceso de creación de empresas.

El proceso de creación de empresas es un fenómeno complejo, contextualizado dentro de momentos y entornos específicos, en el cual En este fenómeno interactúan factores sociales, culturales y económicos (Aldrich, 1999; Klofsten, 2000; Filion, 2001; Ucbasaran, Gstead y Wright, 2001; Kantis *et al*, 2002). La educación, la formación y los empleos anteriores del emprendedor, los valores del medio, la cultura familiar, etc. también juegan un papel importante (Filion, 2001).

Gibb y Ritchie citados por Kantis *et al* (2002) identifican las siguientes etapas en el proceso de creación de una empresa: la identificación de la idea, su validación, el acceso y organización de recursos, la negociación, el nacimiento y la supervivencia. El desarrollo exitoso del emprendimiento depende de cuatro factores clave: la idea en sí misma, la disponibilidad y obtención de recursos, la habilidad del emprendedor y sus asociados y el nivel de motivación y compromiso.

Desde una perspectiva evolucionista, Aldrich (1999) señala que muchos de los intentos de creación de empresas fracasan. Las empresas sobrevivientes adoptan, en general, las rutinas y competencias del sector en que están situadas, aunque algunas organizaciones pueden aportar nuevas rutinas y competencias.

Davies, Hides, y Powell (2002) señalan que el crecimiento de pequeñas empresas exitosas hacia organizaciones de mayor tamaño implica múltiples cambios administrativos y organizacionales para sus creadores. Su habilidad para lidiar con estos cambios es crucial para la supervivencia y desarrollo de sus empresas.

Como señalan Aldrich (1999), Ucbasaran *et al* (2001) y Kantis *et al* (2002), la gestación y puesta en marcha del proyecto es un proceso complejo, caótico y desordenado, en el que intervienen factores diversos, dependiendo del contexto particular, del tipo de sector y del momento en el que se presenta el proceso de fundación. El papel de las redes, la experiencia previa así como la estructura cognitiva del emprendedor también son importantes para el éxito de su proyecto.

La importancia del contexto para el desarrollo de emprendimientos.

Reconocidos autores (Aldrich, 1999; Henderson y Robertson, 1999; Filion, 1993, 2001; Ucbasaran *et al*, 2001; Dana, 2001; Kantis *et al*, 2002) enfatizan los diversos tipos de influencia que ejercen los contextos (político, socio-económico, educativo, cultural y normativo) en el proceso de creación de empresas. Existen contextos propicios mientras que otros ambientes son más hostiles hacia la actividad empresarial. Debido al reconocimiento de los beneficios económicos y sociales que trae la creación de empresas, numerosos países desarrollados han implementado políticas públicas de apoyo a sus empresas, destinadas a operar sobre aspectos contextuales tales como la cultura, el sistema educativo y las competencias emprendedoras, la promoción de redes empresariales de apoyo, el financiamiento a nuevas y pequeñas empresas.

Kantis *et al* (2002) señalan que en los países latinoamericanos existe menor propensión al riesgo que en los asiáticos, exceptuando a Japón que presenta en dicho sentido rasgos más parecidos a los de los países de América Latina. Sin embargo, también se observan algunos rasgos comunes

entre ambas regiones. En Asia y Latinoamérica es mayor la aceptación de las jerarquías y menor la valoración del individualismo que en los países anglosajones.

También es necesario tomar en cuenta que en los países latinoamericanos se observan niveles de fragmentación social y productiva y perfiles de especialización sectorial muy disímiles. Es muy posible, por ejemplo, que el mayor grado de desarticulación social en América Latina influya de manera negativa en la capacidad de acceder a las oportunidades de negocio de los distintos estratos socioeconómicos y que ello se traduzca, a su vez, en una contribución inferior de la empresarialidad a la movilidad social. Asimismo, el distinto perfil sectorial y grado de fragmentación productiva ayuda a explicar la emergencia de empresas que explotan diferentes tipos de oportunidades. El grado de desarrollo de los sistemas financieros y de las políticas de acceso de las pequeñas empresas al financiamiento es diferente entre América Latina y el Este de Asia. La intensificación financiera es más baja en esta primera región que en la última. Estos aspectos deben ser tomados en consideración al analizar las fuentes utilizadas por los emprendedores para financiar sus necesidades, las cuales son mucho más limitadas en América Latina.

En México existen diversos programas públicos para estimular la creación y el desarrollo de micro y pequeñas empresas. Sin embargo, estos esfuerzos todavía no se encuentran lo suficientemente articulados. Adicionalmente, y debido a insuficiente vinculación entre los sectores gubernamental, de educación superior y productivo, las iniciativas emprendedoras la mayoría de las veces son empresas de bajo valor agregado.

Empresarialidad social.

Clamp y Alhamis (2010) señalan que la literatura especializada distingue entre la empresarialidad tradicional, asociada a los negocios, y la empresarialidad social. Los enfoques tradicionales (de economistas y estrategas) ven a la empresarialidad como una respuesta racional a las presiones competitivas de los mercados, diseñada para generar beneficios a individuos u organizaciones. Sin embargo, estudios recientes han intentado reivindicar a la empresarialidad más allá de tales tradiciones, relacionándola con necesidades cívicas y comunitarias, argumentando que la empresarialidad puede crear beneficios sociales, cuando las organizaciones e individuos se vuelven más sensibles y responsables hacia sus comunidades.

Los argumentos anteriores conducen a lo que se ha denominado empresarialidad social. Un emprendedor, en este caso, difiere del emprendedor que opera en el sector de los negocios. En lugar de usar la creación de riqueza como medio para medir la creación de valor, la misión social

es explícita y central para el emprendedor social. Para este emprendedor, la riqueza es usada sólo como un medio para lograr un fin. En vez de movilizar recursos guiado por motivos de beneficio privado, un emprendedor social tiene un rol positivo en la regeneración cívica dentro de una comunidad en desventaja. Él puede mover recursos en áreas con baja productividad como una estrategia para fortalecer la economía, a través de la creación de empleos para los residentes locales y atraer otros recursos de mercado, mediante subsidios públicos y filantrópicos.

Resulta importante vincular este concepto de emprendedor social con la noción de agente de desarrollo, descrita por Girardo (2006) quien, desde el enfoque de desarrollo local, afirma que el agente está ligado al sentido de la acción, en función de dos aspectos: a) el escenario (municipio, empresa, universidad, etc.) en el que se desenvuelve como actor y, b) en función de determinados objetivos. En este sentido, diversas categorías de individuos (funcionarios públicos, profesores y estudiantes universitarios, empresarios, emprendedores, etc.) pueden constituirse como agentes territoriales. El agente de desarrollo local es "...aquél que expresa incidencia y compromiso sobre el proceso de desarrollo territorial... Es tanto un analista (capacidad diagnóstica), como un activista (capacidad de acción). Son personas cuyos comportamientos permiten una elevada influencia sobre la dirección, modalidad y naturaleza del desarrollo del territorio... a partir de ciertas actitudes aprendidas profesionalmente y de otras recuperadas de sus propios conocimientos adquiridos tácitamente" (Girardo, 2006:7-8).

En este sentido, en la medida en que el agente de desarrollo local identifique a personas con la vocación y la intención de convertirse en emprendedores sociales, dicho agente podrá contribuir a la modificación del entorno en el cual pretende incidir. Resulta pertinente entonces, centrar la atención en la noción de emprendedor social, las actividades que realiza y los fines que busca, y vincular todo ello con la vocación de las IES de lograr la formación integral de sus estudiantes y estar más cercanas a sus entornos.

La contribución de las IES. El papel de las Universidades.

Henderson y Robertson (1999) señalan que los jóvenes enfrentan cambios en el desarrollo de su vida laboral, en donde el concepto de "empleo de por vida" está perdiendo terreno frente al de "carrera portafolio", consistente en periodos de empleo pagado, desempleo y autoempleo. La flexibilidad y creatividad serán habilidades de sobrevivencia necesarias en el trabajo. La estructura cambiante de las firmas sugiere que un enfoque de equipo o de proyecto y que el trabajo en pequeña-escala serán importantes dentro de las organizaciones grandes, mientras que el rol de la pequeña empresa se incrementará con las estrategias de formación de redes o

“disminución de tamaño” (*“downsizing”*), de alianzas estratégicas y “subcontratación” (*“outsourcing”*) estimuladas por la tecnología.

Ante este panorama, un creciente número de universidades están proporcionando cursos y apoyo para los interesados en desarrollar sus propios negocios, y las iniciativas recientes de los gobiernos sugieren que hay preocupación por esta área. Sin embargo, Henderson y Robertson (1999), señalan que el nivel de penetración permanece bajo y que el emprendedurismo no es fácilmente considerado como carrera. Esto se debe, entre otras cosas, a la percepción del papel de las universidades, así como a la presencia de concepciones negativas acerca de los emprendedores y la actividad empresarial en la sociedad (Galloway y Brown, 2002). La clave para mejorar las percepciones hacia la empresarialidad está en la educación. Las IES deben contribuir a desarrollar individuos con potencialidad emprendedora, a mejorar la calidad de las puestas en marcha de empresas, así como las actitudes sociales e intelectuales hacia la empresarialidad, en el largo plazo. De esta manera, puede promoverla como un prospecto de carrera para los egresados (Jack y Anderson, 1999; Galloway y Brown, 2002).

Esto implica cambios profundos en la educación ya que, por una parte, es preciso desarrollar una amplia comprensión del fenómeno, y por la otra, reflexionar sobre la manera en que deben diseñarse y operarse programas que cumplan de un modo efectivo los objetivos señalados en el párrafo anterior.

El aspecto pedagógico.

La conceptualización del emprendedor como creador de desequilibrio (concepto schumpeteriano), o bien como identificador de oportunidades (perspectiva kirzneriana), lleva a Dana (2001) a afirmar que, mientras al primero sería difícil enseñársele a ser un innovador, el segundo podría beneficiarse de la educación. Numerosos especialistas han planteado la cuestión de si el emprendedor “nace o se hace”. Esto trae una implicación en materia educativa ya que si los emprendedores pueden ser entrenados, entonces los programas educativos podrían tener un efecto positivo en el desarrollo de pequeñas empresas.

Al respecto, Jack y Anderson (1999) y Dana (2001) señalan que existen diferencias entre los métodos pedagógicos para la enseñanza de la administración de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs), por un lado y la creación de empresas, por el otro. Las habilidades para iniciar y desarrollar un proyecto son muy diferentes de aquéllas para la gestión de empresas ya constituidas.

Los sistemas de entrenamiento y educación en la mayoría de los países han reforzado valores y habilidades que no estimulan el desarrollo de la empresariedad. Los especialistas señalan que los enfoques convencionales privilegian la teoría y el pensamiento conceptual, con grandes cantidades de información y divulgación del conocimiento y tienden a ser dejados al maestro o entrenador con un enfoque sumamente estructurado, por lo que no inducen al estudiante a hacer cosas. Este enfoque pasivo contrasta con la realidad del emprendedor, que opera con intuición e información limitada bajo presiones de tiempo y con problemas específicos para resolver (Filion, 1993; Henderson y Robertson, 1999; Jack y Anderson, 1999).

La enseñanza tradicional de la administración es positivista². Sin embargo, el proceso emprendedor es antipositivista, ya que cada acontecimiento es único y puede ser visto como la cristalización de variables complejas y contingentes. El proceso empresarial es de naturaleza holística, y no se trata de la suma de las subdivisiones funcionales de la educación moderna de negocios, por lo que el conocimiento instrumental de la gestión por sí solo es insuficiente (Jack y Anderson, 1999). Entonces, la educación en empresariedad debe conjugar elementos tanto de la academia como de la práctica empresarial y ofrecer al individuo una formación poco estructurada, que le permita definir a él mismo sus propias estructuras. Los enfoques pedagógicos deben ser escogidos en función de objetivos y categorías de aprendizaje a los cuales se dirigen (Filion, 1993).

Henderson y Robertson (1999) reportan que los maestros y orientadores vocacionales pocas veces alientan al alumno a considerar la empresariedad como carrera. Esto se debe, según dichos autores, a una deficiencia en la comprensión de profesores y orientadores sobre los aspectos relacionados con las PyMEs, y también a actitudes que no estimulan las carreras empresariales entre los jóvenes. Diversas investigaciones han demostrado que los estudiantes a menudo carecen de ideas buenas para desarrollar su proyecto de negocio, lo cual puede ser un reflejo de las limitaciones en su experiencia. Las IES pueden contribuir mediante el diseño de programas más allá de las fronteras de la educación tradicional, haciendo a los estudiantes cooperar y trabajar con alumnos de otras facultades y trabajar con empresarios practicantes. Lo anterior permite la exposición a una gama de contextos y a una variedad de aplicaciones del conocimiento empresarial (Jack y Anderson, 1999).

² Entendiéndose el conocimiento positivo como la concepción metodológicamente unificada y jerárquica de la ciencia, basándose en leyes causales de los fenómenos, derivadas de la observación.

Características de programas exitosos.

La educación en empresarialidad en las universidades ha logrado puestas en marcha de empresas de estudiantes, con diferentes grados de éxito. En gran medida, esto es determinado por el tipo de educación emprendedora impartido, y a quiénes ha sido dirigido. Como resultado del análisis de diversos programas que han probado su éxito a nivel internacional, López (2005, pp. 94-95) identifica varias características que los distinguen:

- parten de la identificación de las necesidades de formación y entrenamiento –a través de la investigación- del segmento al cual se dirigen;
- definen con precisión el alcance y cobertura de los programas;
- establecen con claridad los objetivos y metas a alcanzar, los cuales son revisados y evaluados periódicamente para mantenerlos actualizados;
- seleccionan y actualizan cuidadosamente los contenidos temáticos a fin de que los cursos ofrecidos cumplan con dichos objetivos y sean de verdadera utilidad para los participantes;
- utilizan métodos, técnicas e instrumentos pedagógicos acordes con los requerimientos y características específicos de los programas;
- establecen una amplia vinculación con el sector empresarial;
- cuentan con el personal adecuado para la impartición de los cursos, tanto a nivel académico, como empresarial y de consultoría;
- toman en cuenta las características particulares de la institución dentro de la cual se ubican los programas.

Adicionalmente, López (2005, p. 95) recomienda considerar otros elementos fundamentales que deben estar presentes en el diseño de este tipo de programas:

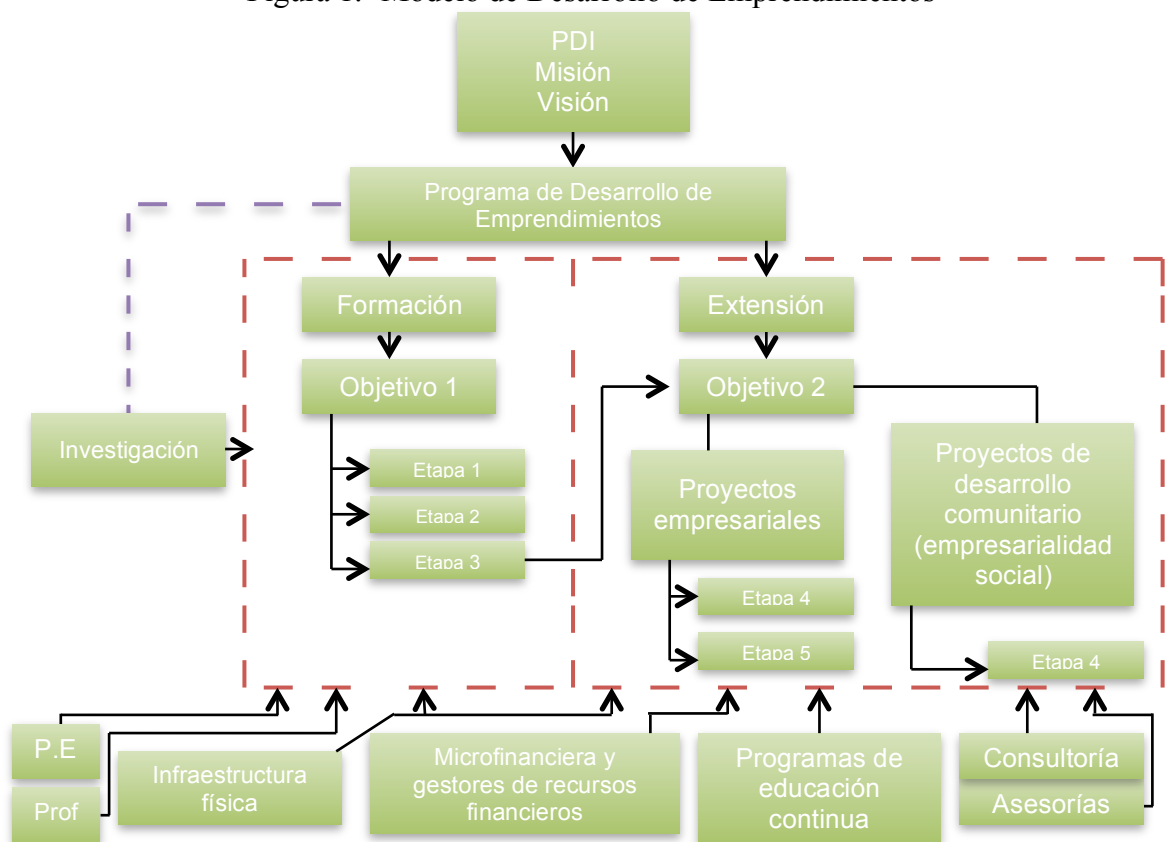
- aprendizaje basado en la experiencia (aprender haciendo);
- perspectivas multidisciplinarias (vinculación de estudiantes de diversas carreras, en el desarrollo de su proyecto empresarial);
- situaciones de aprendizaje flexible (tanto dentro como fuera del aula);
- vinculación con empresarios practicantes a través de la consultoría, visita de los estudiantes a sus empresas, pláticas impartidas para compartir sus experiencias, etc.;
- presentación de los estudiantes de trabajos finales en donde den a conocer la experiencia y conocimientos adquiridos en los cursos que se les impartieron;

- conocimiento de la realidad empresarial a través del desarrollo de programas de investigación, para vincular ese conocimiento con la enseñanza de la empresarialidad;
- conocimiento de los contextos en los que se desarrolla la actividad emprendedora, con énfasis en el entorno específico de la región;
- conocimiento de los programas de apoyo del gobierno para el fomento de la actividad emprendedora, y
- cursos y apoyos para graduados que deseen iniciar una empresa.

Modelo para el desarrollo de emprendimientos.

La propuesta que se presenta plantea un modelo de desarrollo de emprendimientos que abarca los niveles educativos de educación media superior (EMS) y educación superior (ES) así como la educación continua, y tiene dos objetivos generales. En la Figura 1 se plantean sus elementos principales que, como puede observarse, incluyen la integración de las tres funciones sustantivas, así como la movilización de los recursos materiales y del capital intelectual y humano con que cuenta la Universidad.

Figura 1.- Modelo de Desarrollo de Emprendimientos



Fuente: Adaptado de López (2012).

Los objetivos generales son los siguientes:

1. Promover el desarrollo del espíritu emprendedor entre los estudiantes, así como el desarrollo de las competencias genéricas necesarias para fomentar el autoempleo, la creación de empresas y la inserción del egresado en la ejecución de proyectos de impacto social.
2. Estimular la creación y consolidación de iniciativas y proyectos empresariales, así como de emprendimientos orientados al desarrollo social comunitario.

En las dos siguientes subsecciones se describirán las principales características de cada objetivo general.

Descripción del primer objetivo general.

Promover el desarrollo del espíritu emprendedor entre los estudiantes así como el desarrollo de las competencias genéricas necesarias para fomentar el autoempleo, la creación de empresas y la inserción del egresado en la ejecución de proyectos de impacto social.

Este objetivo tiene una esencia eminentemente formativa. Se pretende fomentar entre los estudiantes el desarrollo del espíritu emprendedor con visión y responsabilidad social, en los niveles medio-superior y superior a través de diversas estrategias.

Para el logro del primer objetivo general, se identifican tres etapas de desarrollo, dentro de las cuales se propone la impartición de asignaturas y talleres:

Etapas 1: Orientación y creación de conciencia acerca de la empresarialidad, sus objetivos.

1. Crear conciencia entre los estudiantes acerca de la importancia de la actividad emprendedora para el desarrollo social y económico local, regional, nacional e internacional, así como el papel del entorno (económico-financiero, social, tecnológico, educativo, empresarial) como factor que puede favorecer su desarrollo.
2. Identificar los puntos de convergencia y de divergencia entre la actividad empresarial convencional y la promotoría social (emprendedor de negocios y emprendedor social).
3. Comprender la responsabilidad social y ética de la empresa ante la comunidad.
4. Conocer las características y comportamientos de las personas que se dedican a las actividades emprendedora y empresarial.
5. Conocer las características comunes y las diferencias existentes entre un proyecto de desarrollo social comunitario y un proyecto empresarial.

6. Conocer el proceso de creación de empresas y las actividades que desarrolla el emprendedor en este proceso.
7. Comprender la importancia de la formación de equipos de emprendedores (multidisciplinaria), así como el papel que juega dentro de una organización el intraemprendedor.

Población objetivo para los objetivos específicos 1 a 4:

Para los estudiantes de nivel medio-superior (EMS), preferentemente aquellos que se encuentren cursando el segundo año de preparatoria, corresponderían los objetivos específicos del 1 al 4.

- Estrategias:

Impartir una asignatura obligatoria que podría denominarse “Inducción al emprendimiento”, con actividades y contenidos temáticos acordes a los objetivos específicos arriba señalados. Esta asignatura podría convertirse en un “curso institucional” de la Universidad.

Vincular a los estudiantes que cursen esta asignatura con el ambiente de los emprendimientos convencionales y sociales, mediante la invitación a emprendedores y promotores sociales para que impartan conferencias y pláticas sobre sus experiencias en el desarrollo de sus proyectos.

Organizar visitas a empresas.

- Población objetivo para los objetivos específicos 1 al 7:

Para los estudiantes de nivel superior (ES), preferentemente que se encuentren cursando el tercer o cuarto semestre de licenciatura, corresponderían todos los objetivos específicos (del 1 al 7).

- Estrategias:

Impartir una asignatura obligatoria que podría denominarse “Emprendimiento y desarrollo”, con actividades y contenidos temáticos acordes a los objetivos específicos planteados para esta población.

Ligar esta asignatura con los talleres de “Creatividad” y “Liderazgo”, orientando sus contenidos temáticos y actividades al fortalecimiento de las competencias genéricas identificadas como propias de un emprendedor.

Organizar ciclos de conferencias, charlas y encuentros con emprendedores convencionales y sociales, así como con funcionarios gubernamentales y de la banca para que compartan con los estudiantes sus experiencias y conocimientos, en ambientes no estructurados, fuera del salón de clases.

Organizar un concurso que premie a los mejores ensayos escritos por estudiantes, en alguna de las temáticas contenidas en los objetivos específicos de esta etapa.

Utilizar la tutoría para guiar al estudiante hacia el desarrollo de sus habilidades en este ámbito.

Etapas 2: Organización y operación de una empresa.

- Objetivos específicos:
 1. Conocer el proceso de creación de empresas, las etapas iniciales a partir de su fundación, las competencias que debe desarrollar el emprendedor para hacer frente a dichas etapas, y las actividades y recursos que debe movilizar en este proceso.
 2. Desarrollar los aspectos más importantes de un plan de negocios.
 3. Desarrollar la estructura organizacional de una pequeña empresa.
 4. Conocer y vivir las etapas del ciclo de vida de una empresa así como la importancia de las diversas funciones necesarias para su operación.
 5. Desarrollar habilidades y actitudes emprendedoras.
- Población objetivo:

Estudiantes de licenciatura que se encuentren cursando entre el quinto y séptimo semestre de la carrera.

- Estrategias:

Creación e impartición de una asignatura optativa denominada “Creación de empresas”, que incluya los contenidos temáticos relativos a los objetivos específicos 1, 2 y 3 de esta etapa. Esta asignatura incluye temáticas como: diferencias entre empresas micro, pequeñas, medianas y grandes; aspectos legales y trámites necesarios en la constitución de una empresa; patentes y derechos, aspectos relacionados con la planeación y organización de la empresa, movilización de redes, búsqueda de opciones de financiamiento, entre otros.

Impartición de un taller optativo –que tendría como requisito haber acreditado la asignatura “Creación de empresas”- orientado a cumplir los objetivos 4 y 5 de esta etapa. Este taller contiene elementos vivenciales, y se profundizaría en aspectos relacionados con el control de gestión como: medición del logro de objetivos, identificación de áreas críticas de la empresa, establecimiento de estándares, programas de producción y ventas y controles respectivos. La propuesta consiste en comenzar el taller con un juego de negocios o simulación empresarial, para después realizar las actividades correspondientes a la operación –producción, ventas y administración- de la empresa previamente creada en la asignatura anterior y finalizar con su liquidación. El enfoque básico del taller es “Aprender-haciendo”.

Cabe señalar que, a partir de esta propuesta genérica, podrían desarrollarse cursos con contenidos específicos, orientados a estudiantes interesados en desarrollar proyectos de características

diferentes, por ejemplo: proyectos de base tecnológica, proyectos agropecuarios, proyectos comunitarios, proyectos culturales, etc.

Etapas 3: Desarrollo del plan de negocios.

- Objetivo específico:

Identificar a los estudiantes de la etapa 2 que hayan desarrollado proyectos potencialmente viables, con el objeto de evaluar dichas posibilidades de factibilidad y viabilidad en un entorno real, en caso de que deseen crear sus propias empresas. A partir de ello, desarrollar a profundidad el plan de negocios.

- Población objetivo:

Estudiantes de licenciatura que se encuentren cursando entre el séptimo y el último semestre de su carrera.

- Estrategias:

Desarrollar a profundidad el plan de negocios, dentro de la asignatura “Proyectos de Inversión”. Esta asignatura deberá ser ofrecida como optativa para estudiantes que tengan el interés en convertir la experiencia educativa de los niveles previos en un proyecto de inversión y continuar por el camino de crear una empresa.

Presentar los proyectos de inversión ante un panel de expertos, con representantes de diversos sectores (gubernamental, bancario, empresarial, etc.) para que su evaluación y retroalimentación.

Se propone que la asignatura “Desarrollo de Productos” sea ofrecida como optativa y orientarla hacia el desarrollo de productos o ideas innovadores que tengan viabilidad en el mercado.

Asimismo, es conveniente vincularla con asignaturas, talleres y/o proyectos que sean convergentes con los objetivos planteados para esta etapa.

Descripción del segundo objetivo general.

Estimular la creación y consolidación de iniciativas y proyectos empresariales, así como de emprendimientos orientados al desarrollo social comunitario.

Este objetivo, orientado a la extensión universitaria, pretende incidir directamente en los ámbitos empresarial y de desarrollo comunitario y está dirigido a la población abierta. Para ello se plantean dos etapas:

Etapas 4: Apoyos a los emprendedores en la creación de sus empresas.

- Objetivos específicos:

1. Contribuir al desarrollo de competencias específicas en los emprendedores potenciales, mediante el acompañamiento profesional (entrenamiento, supervisión y consultoría) en las etapas de desarrollo del plan de negocios y de puesta en marcha de la empresa.
 2. Proporcionar apoyo a los requerimientos de emprendedores potenciales en la creación de sus empresas, en el establecimiento de redes y vínculos que les faciliten el acceso a los recursos necesarios para poner en marcha sus proyectos.
- Población objetivo:

Personas con intenciones serias de iniciar su propia empresa.

- Estrategias:

Esta etapa está relacionada con la etapa 3 del primer objetivo general. La diferencia sustancial radica en que además del curso-taller “Desarrollo de un Plan de Negocios”, se proporcionaría un acompañamiento profesional individualizado al emprendedor potencial para ayudarlo a adquirir las competencias necesarias para desarrollar el plan de negocios. Se hará énfasis en la creación de empresas a partir de ideas innovadoras, o en sectores con alto potencial de crecimiento, iniciativas dentro del sector agropecuario, así como emprendimientos con orientación social.

La metodología de enseñanza/entrenamiento consistirá en una combinación de teoría y práctica. Durante el curso se ofrecerán conferencias impartidas por invitados, como un reforzamiento de la transferencia de la teoría a la práctica. El plan de negocios que deben desarrollar los participantes funcionará como el punto focal del curso. Dos factores importantes serán la experiencia de los expertos en el tema y la formación educativa de los académicos involucrados.

Para lograr lo anterior se requiere que la Universidad cuente con la participación de diversos actores que aporten sus respectivos conocimientos y experiencias para proporcionar el apoyo necesario al emprendedor potencial: académicos de tiempo completo, profesores de asignatura, consultores, representantes de los sectores gubernamental y financiero, etc.

Etapas 5: Fomento al crecimiento de pequeñas empresas.

- Objetivos específicos:
 1. Contribuir al mejoramiento de las prácticas de negocios y del desempeño de propietario-dirigente de pequeñas empresas.
 2. Estimular el mejoramiento de la productividad de la micro, pequeña y mediana empresa yucateca.
- Población objetivo

Proprietarios-dirigentes y empleados de micro, pequeñas y medianas empresas.

- Estrategias:

Se ofrecerán seminarios, diplomados, cursos, talleres y conferencias abiertos al público.

Se diseñarán programas de educación continua para empresas específicas, a partir de un diagnóstico de sus necesidades realizado de manera conjunta con la organización interesada, para definir los contenidos y alcances del programa.

Se ofrecerán asesorías y consultorías a organizaciones.

Se apoyará el desarrollo de programas y proyectos de intervención social que incidan en el desarrollo comunitario.

Algunas de las temáticas que se podrán ofrecer en los cursos son: gestión de empresas familiares, gestión de pequeñas empresas, gestión de la tecnología, desarrollo de la intraempresarialidad, gestión de proyectos sociales, desarrollo de cooperativas, etc., así como cursos y diplomados, en función de las necesidades específicas de organizaciones interesadas.

Adicionalmente se propone la creación de una microfinanciera que otorgue créditos a los emprendedores, previo análisis de la factibilidad financiera y de mercado de sus proyectos respectivos, así como para el crecimiento de sus empresas. Para lograrlo, se deberán identificar programas de apoyo y financiamiento gubernamentales en los niveles federal, estatal y municipal.

Conclusiones.

En virtud de que la creación de empresas es un factor fundamental en el desarrollo económico y social de un país, es importante que las IES contribuyan a dicho desarrollo mediante la implementación de programas de desarrollo de emprendimientos. Dichos programas deben partir del reconocimiento de las fortalezas propias de cada IES así como de su contexto específico y ser incorporados dentro de un proyecto estratégico que organice y potencie la experiencia del pasado; igualmente, deben ser programas desarrollados alrededor de una visión clara del futuro, como universitarios comprometidos con el desarrollo equitativo, armónico y sustentable del país, e igualmente que busquen la conciliación entre el legítimo interés del individuo por acceder a mejores niveles de vida a través de su esfuerzo y conocimientos, con los intereses más altos de la colectividad, en el logro de una sociedad más sustentable y con mayor justicia distributiva.

En el caso de la propuesta presentada en este capítulo, en el modelo se ha planteado la integración de las tres funciones sustantivas de las universidades, se ha incluido en las diferentes etapas del modelo la visión del emprendedor “organizador de empresas” y del “emprendedor innovador”, así como también se ha incorporado al modelo las dos vertientes de la

empresarialidad reconocidas en la literatura especializada: la empresarialidad tradicional, enfocada a los negocios y la empresarialidad social.

Este modelo fue desarrollado a partir de las características específicas de una Universidad en particular (considerando su grado de desarrollo en la formación de emprendedores), y como todo modelo, es perfectible, pero es una propuesta que representa un punto de partida que irá evolucionando y enriqueciéndose en la medida en que los actores involucrados realicen las observaciones pertinentes.

Referencias bibliográficas.

- Aldrich, H. (1999). *Organizations Evolving*. U.K: Sage.
- Bruyat, C. (1993). *Creation d'entreprise: contributions épistemologiques et modétisation*. Thèse pour le doctorat ès Sciences de Gestion. France. Université Perre Mendès France (Grenoble II). Ecole Supérieure des Affaires.
- Clamp, C. y Alhamis, I. (2010). Social Entrepreneurship in the Mondragon Co-operative Corporation and the Challenges of Successful Replication. *Journal of Entrepreneurship*.
- Dana, L. P. (2001). The education and training of entrepreneurs in Asia. *Education & Training*. Vol 43, (No. 8/9), pp. 405-415.
- Davies, J., Hides, M. y Powell J. (2002). Defining the development needs of entrepreneurs in SMEs. *Education & Training*. Vol 44, (No. 8/9), pp. 406-412.
- Filion, L. J. (1993). *Système d'activités de l'entrepreneur: quelques réflexions sur la recherche, l'éducation et la formation Université du Québec à Trois-Rivières*. Department d'administration et d'économique, Québec. Cahier de recherche 93-01.
- Filion L. J. (2001). *Entrepreneurs et propriétaires-dirigeants de PME*. École des Hautes Études Commerciales (HEC), Montreal. Cahier de recherche no. 2001-03.
- Galloway, L. y Brown, W. (2002). Entrepreneurship education at university: a driver in the creation of high growth firms? *Education & Training*. Vol 44, (No. 8/9) pp.398-405.
- Girardo (2006) XI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Ciudad de Guatemala, 7 - 10 Nov. 2006
- Henderson, R. y Robertson, M. (1999). Who wants to be an entrepreneur? Young adult attitudes to entrepreneurship as a career. *Education & Training*. Vol 41, (No. 5), pp. 236-245.
- Jack, S. y Anderson, A. (1999). Entrepreneurship education within the enterprise culture. Producing reflective practitioners. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. Vol. 5, (No. 3), pp. 110-125.
- Kantis, H., Ishida, M. y Komori, M. (2002). *Entrepreneurship in emerging economies: the creation and development of new firms in Latin America and East Asia*. Inter-American Development Bank. <http://www.iadb.org/sds/doc/idbenglishbookfinal.pdf>
- Kantis, H, Ishida, M. y Komori, M. (2002). *Empresarialidad en economías emergentes: creación y desarrollo de nuevas empresas en América Latina y el Este de Asia*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://www.iadb.org/sds/doc/idbspanishbookfinal.pdf>
- Klofsten, M. (2000). Training entrepreneurship at universities: a Swedish case. *Journal of European Industrial Training*. Vol. 24,(No. 6), pp. 337-344.
- Leiva, J. C. (2003, noviembre). La experiencia del programa de emprendedores del Instituto Tecnológico de Costa Rica. *Análisis de Resultados y Perspectivas del Proyecto de Intercambio Académico entre el Instituto Tecnológico de Costa Rica, la Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad San Carlos de Guatemala*, Simposio efectuado en Cartago, Costa Rica.
- López Canto, L.E. (2005). Desarrollo de emprendedores en instituciones de educación superior. Estudio de un caso. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Yucatán.

- López Canto, L.E. (2012). Propuesta para la creación del programa institucional de desarrollo de emprendimientos-UADY.
- Schumpeter, J. (1978). *Teoría del Desarrollo Económico*. Jesús Prados Arrarte (trad.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Ucbasaran, D., Gesteira, P. y Wright, M. (2001). The focus of entrepreneurial research. Contextual and process issues. *Entrepreneurship theory and practice*. Vol. 25, (issue 4), pp. 57-80

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Dora Aguilasocho Montoya,
Evaristo Galeana Figueroa,
Ana Paloma Peña Ortega

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Introducción.

El mundo moderno se caracteriza por tendencias que involucran: la globalización, la tecnología, la información, el conocimiento, los servicios, la importancia del cliente, la calidad, la productividad y la competitividad. Todas esas tendencias afectan la forma en que las organizaciones gestionan a las personas y los conocimientos; ya que se requiere hacer buen frente a estos cambios sociales, económicos, culturales y políticos que marcan los nuevos tiempos. La responsabilidad de efectuar ajustes y de responder de la manera más adecuada a dichos cambios, sin duda se constituye un reto significativo para la cúpula administrativa.

El Conocimiento.

En este momento hablar, que el conocimiento instituye la primordial fuente de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo no es una suposición, es una verdad indiscutible. Ramos Ramos S. (2003), distingue que el conocimiento es reconocido como un factor clave, eje de cambios, estudiado ampliamente; promotor de discusiones por diversos pensadores. Sin embargo, la preocupación por el conocimiento como causa de ventaja competitiva en las organizaciones se viene produciendo desde tiempo atrás en muchas disciplinas, en economía, Adam Smith planteaba en «*The Wealth of Nations*» (La riqueza de las Naciones) que los empleados aprendían de la experiencia, y el economista Alfred Marshall mencionaba al conocimiento como un recurso productivo. El economista y premio Noble, Kenneth Arrow, extendía este concepto en su libro «Haciendo para Aprender» (Learning by Doing). Drucker Peter (1959), usaba el término «Trabajador con Conocimiento», por primera vez en su libro «*Landmarks of Tomorrow*» (Marcas del mañana). Ya en 1991, Thomas A. Steward presentaba en la revista *Fortune* a sus lectores el concepto de Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual, sus artículos al respecto hicieron que los términos Capital Intelectual y Conocimiento fueran expresiones corporativas populares en la época. Luego Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi propusieron una teoría de creación de Conocimiento Corporativo en su famoso libro de 1995 «*The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*» (La compañía que crea

conocimiento: cómo las empresas Japonesas crean la dinámica de la Innovación), siendo este uno de los libros más citados en la literatura de Gestión del Conocimiento. En 1998, Tom Davenport y Larry Prusak publicaron, «*Working Knowledge*», en el cual describen el Conocimiento como un factor crucial de ventaja competitiva en las Empresas, presentando algunas aplicaciones prácticas de Gestión del Conocimiento en más de 50 empresas. Ya para fines de los años 90's, los artículos de Gestión del Conocimiento irrumpieron los ámbitos académicos y empresariales de todo el mundo.

La importancia actual y sostenida del Conocimiento en nuestra sociedad, es la sustancial razón del origen de conceptos como Capital Intelectual y Gestión del Conocimiento (Ortíz de Urbina Criado, 2003)

Tipos de Conocimientos.

El conocimiento en general, se encuentra presente en las organizaciones en distintas condiciones, de forma implícita en los agentes (clientes internos y externos) que componen la organización y su entorno, y de forma explícita, en sus sistemas informáticos procesos y documentaciones que contienen información propia del funcionamiento y ejecución de dichas organizaciones (Ramos Ramos, 2003).

Estas formas integran las dos clasificaciones de conocimiento más aceptadas en la literatura y que se centran en el grado de codificabilidad del conocimiento, es decir la distinción entre conocimiento tácito y explícito (Polanyi, 1958; Nelson y Winter, 1982; Van Geenhuizen, 1993; Hedlund, 1994; Nonaka y Takeuchi, 1995; Grant, 1996a, 1996b y 1995; Lyles y Salk. J. E, 1996; El Sawy O. A. y Bowles, G, 1997; Leonard y Sensiper, 1998).

Podemos definir al conocimiento tácito como el conocimiento personal, específico del contexto y difícil de formalizar y comunicar (Garud y Nayyar, 1994; Nonaka y Takeuchi, 1995), inclusive intuitivo o inarticulado. Se encuentra inmerso en los procedimientos y rutinas, las acciones, las emociones, valores e ideas y en el compromiso (Schön, 1983; Winter, 1987). Y, como consecuencia, integra un conjunto de creencias, valores y percepciones que influyen sobre el conocimiento explícito. Polanyi (1966) señala que «el conocimiento tácito es la clave para la empresa y se centra en un nivel individual bajo la forma de habilidad técnica; esto es, el *know how* de los individuos». El conocimiento en forma de *know how* implica saber cómo hacer algo y

posee la naturaleza o carácter de procedimiento, el cual consiste en un estado de descripción de lo que pudiera definir las prácticas actuales de la empresa (Kogurt y Zander, 1992).

Por otro lado, el conocimiento explícito, se define como aquel conocimiento que se puede transmitir en lenguaje formal y sistemático, al ser codificado en datos, números, palabras, fórmulas matemáticas, manuales, etc. (Nonaka, y Teece, 2001); es decir de forma escrita o mediante patentes, programas informáticos, etc.

Esta clasificación es la más común, no obstante podemos encontrar en la literatura diferentes formas de tipificar los conocimientos.

Tabla No. 1. Tipos de Conocimiento.

Tipología	Autores
Tácito y explícito.	Nonaka y Takeuchi (1999).
Individual y colectivo.	Spender y Grant (1996).
Externo e interno.	Andreu y Sieber (1999).
Saber-como, saber-que, saber-porque.	Garud (1997).

Fuente: Zapata-Cantú (2004).

Gestión del Conocimiento.

La disciplina de gestión del conocimiento no es nueva; sus raíces se remontan a la gestión de información en contexto (Yuexiao, 1988), así como a la inteligencia artificial (IA) (Schalkoff, 1994), cuyo objetivo es sintetizar el comportamiento humano mediante el uso de los computadores (Brooking A. , 1997).

Existen dos grupos de investigadores interesados en la Gestión del Conocimiento: el primero podría definirse como el de dinamismo, que corresponde al grupo de la inteligencia artificial. Este grupo intenta dar respuestas al problema de la Gestión del Conocimiento, mediante el uso de herramientas de trabajo; para unos, porque el ámbito del conocimiento es complejo y enorme, y los computadores constituyen una herramienta muy práctica para manejarlo; y, para otros, porque su interés radica en construir computadores que piensen como el hombre (Brooking A. , 1997).

El otro grupo, llamado de equilibrio, es el que se mueve en el ambiente de la gestión clásica. A sus defensores les interesa la gestión de conocimientos porque la consideran un extraordinario

activo corporativo. Este grupo de investigadores describe e intenta dar una respuesta a partir de la gestión del conocimiento organizacional.

La colaboración entre estos dos grupos se está haciendo evidente en el manejo e implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Arias O., 2002), como herramientas corporativas en el diseño de las nuevas empresas orientadas hacia la cultura organizacional, con base en la Gestión del Conocimiento (Senge, 1993).

Conceptualización de la Gestión del Conocimiento.

Hablar de conocimientos en la organización es referirse a las representaciones de la verdad que la organización confecciona a partir de la serie de información que recibe de su exterior, es un conocimiento fusionado que traspasa el cúmulo de conocimientos individuales; es referirse a las operaciones colectivas, a las capacidades productivas de la organización en su integridad.

Definir la Gestión del Conocimiento, es una cuestión complicada, ya que intervienen varios elementos para poderla conceptualizar, se involucran términos como tecnología, liderazgo estratégico, estrategias organizacionales, cultura organizacional. Tecnología porque es indispensable contar con sistemas informativos y operacionales actualizados, liderazgo estratégico, se requiere una administración que tenga las facultades de involucrar a todos los integrantes de la organización sin caer en una imposición, una serie de estrategias organizacionales que direccionen los objetivos de sentidos bidireccionales y una cultura que promueva el aprendizaje colaborativo. Algunas definiciones de Gestión del Conocimiento son.

- Es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en un área específica de interés (Davenport & Prusak, 2006).
- Encarna el proceso organizacional que busca la combinación sinérgica del tratamiento de datos e información mediante las capacidades de las tecnologías de información y las capacidades de creatividad e innovación de los seres humanos (Malhotra, 1998).
- Es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados capital de conocimiento o capital intelectual (Saint-Onge & Wallace, 2011).
- Es el arte de crear valor con los activos intangibles de una organización (Sarvary, 1999).
- Es hacer lo que se necesita para obtener lo máximo de los recursos de conocimiento (Becerra Fernández & Sabherwal, 2005).

Un elemento común en las definiciones de la Gestión del Conocimiento, y así lo expresa Viedma Martí (2006), se refiere a los aspectos tácticos y operacionales; se centra en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento, como su creación, captura, transformación y uso.

Su función, por lo tanto, consiste en planificar, poner en marcha, operar y controlar todas las actividades y programas relacionados con el conocimiento, que requiere una gestión eficaz.

La Gestión del Conocimiento en Koontz (1995), quien define el término gestión como «el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización» En este caso el recurso es el conocimiento.

La Gestión del Conocimiento es un proceso dinámico e interactivo cuyo propósito es detectar, generar, codificar, transferir, capturar y usar el conocimiento para lograr los objetivos y resolver los problemas que enfrente la organización, así como la generación de ventajas competitivas sostenidas a lo largo del tiempo.

Se puede entender a la Gestión del Conocimiento como el conjunto de procesos que utilizan el conocimiento para la identificación y aprovechamiento de los recursos intangibles existentes en la empresa, así como para la generación de otros nuevos. Se origina por la unión de las actividades e iniciativas específicas que se llevan a cabo para incrementar su volumen de conocimiento corporativo.

Por su parte Carrión (2001), expresa que la Gestión del Conocimiento es el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante el manejo de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente lo cual implica, en el menor espacio de tiempo posible, generar ventajas competitivas robustas.

Factores que influyen en la Generación y Difusión del Conocimiento.

El proceso de generación de conocimiento se puede dar por medio de acciones planificadas y de acciones no proyectadas. En el primer caso, sucede cuando la administración programa actividades de investigación y desarrollo, utilización de técnicas de resolución de problemas o se ejecutan planteamientos para la mejora de procesos.

Por su contraparte, se puede generar conocimiento cuando en las organizaciones se observa la presencia de equipos de trabajo colaborativos, que por medio de la comunicación de sus experiencias, aprenden a ejecutar sus labores con más eficacia.

La generación de conocimiento estudia los procesos de adquisición de conocimiento externo y de creación del mismo en las organizaciones, poniendo en acción los conocimientos poseídos por las personas (Bueno, 2002). Y de acuerdo con Rivero (2002) Las ventajas competitivas de una organización radican en la creación de conocimiento

En este sentido la adquisición de conocimiento externo se pueden definir como las actividades contratadas o adquiridas del exterior que apoyan los procesos organizativos y proporcionan un nuevo conocimiento a la empresa. Por otro lado también se puede dar la creación interna del conocimiento y ésta se da cuando se realizan actividades dentro de la organización para crear conocimiento.

Por tanto, los elementos contextuales de la generación del conocimiento están integrados por las acciones individuales y organizativas que apoyan o limitan la generación del conocimiento.

La difusión del conocimiento se interpreta como el resultado de intervenciones que dan lugar a que las personas que forman parte de una organización estén informadas acerca de los conocimientos disponibles dentro de la misma (Rivero, 2002). Es el proceso mediante el cual el conocimiento -propiedad de una persona, grupo o entidad- es comunicado a otra persona, grupo o entidad, quien tiene una base común o conocimiento similar. La transferencia puede ser directa cuando el conocimiento se transfiere por medio de interacciones directas entre las personas. Es indirecta cuando el conocimiento especializado es transformado en información que pueda ser comprendida por otros. El proceso clave es la intermediación del conocimiento a través de su captura en información presentada en documentos, planos, instructivos y otros medios impresos o digitales (Dawson 2000). En consecuencia, la transferencia de conocimiento está íntimamente relacionada con el aprendizaje organizativo, dado que una de las manifestaciones prácticas más predominantes y efectivas del mismo es precisamente la transferencia de conocimientos.

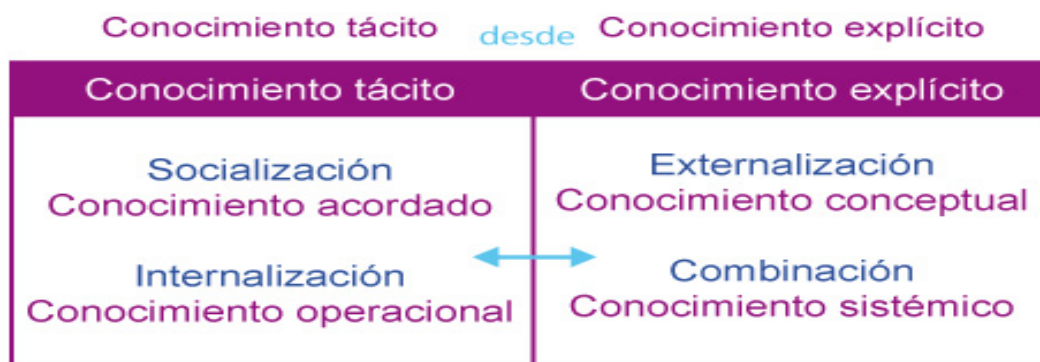
Para que se pueda dar la transferencia de conocimiento es preciso analiza los espacios de intercambio del conocimiento y los procesos técnicos o plataformas que lo hacen posible (Bueno, 2002).

Es importante hacer énfasis que la transferencia de conocimiento se puede realizar mediante mecanismos formales e informales. En los mecanismos formales se codifica o almacenan el conocimiento en bases de datos o documentos, a los cuales se puede acceder de manera sencilla, de igual manera pueden ser consultados por cualquier miembro de la organización. Los mecanismos informales se caracterizan por transmitir el conocimiento a través del contacto directo, de persona a persona.

Los elementos contextuales que intervienen en la transferencia del conocimiento están delimitados por las acciones individuales y organizativas que apoyan o limitan la transferencia del conocimiento.

La Gestión del Conocimiento dentro de una organización es una actividad continua que se desarrolla en una progresión en espiral de acuerdo al modelo SECI establecido por Nonaka y Takeuchi (1995). Este modelo promueve que el conocimiento individual de una persona se transforme en conocimiento de toda la organización (López & Leal, 2002), fundamentado en la socialización del conocimiento tácito, sigue con la externalización convirtiéndolo de tácito a explícito, continua con la combinación y finaliza con la interiorización.

Tabla No.3. Proceso de Conversión del Conocimiento.



Fuente: Nonaka y Takeuchi, (1999).

Nonaka y Takeuchi (1999), argumentan que la interacción entre el conocimiento tácito y explícito es lo que origina la lo que denominan: Conversión de Conocimiento.

Sugieren cuatro formas para la creación de conocimiento:

1. Socialización (de Tácito a Tácito),
2. Exteriorización (de Tácito a Explícito),
3. Combinación (de Explícito a Explícito) e

4. Interiorización (de Explícito a Tácito).

En la empresa creadora de conocimiento, estos cuatro modos de conversión del conocimiento funcionan en una interacción dinámica, una especie de espiral del conocimiento (Nonaka, 2000).

La problemática de generación de conocimiento organizacional reside en cómo extender el conocimiento individual a los grupos de trabajo, a la organización y por medio de las organizaciones.

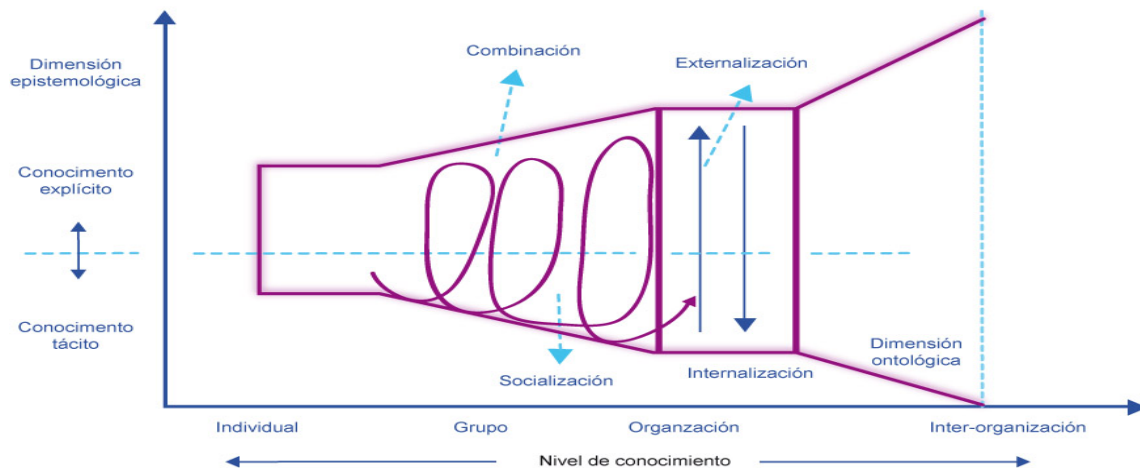
Como se mencionó anteriormente, y según expresa Nonaka I. (2000, p. 26) “Poner el conocimiento personal a disposición de los demás constituye la actividad fundamental de la empresa creadora de conocimiento”. Es una actividad realizada continuamente y en todos los niveles de la empresa.

Entender la creación de conocimiento como un proceso para hacer explícito lo tácito (una cuestión de metáforas, analogías y modelos) tiene una implicación muy directa sobre la forma en que una empresa estructura su organización y define las funciones y responsabilidades directivas dentro de ella (Nonaka, 2000). Éste es el cómo de la empresa creadora de conocimiento; las estructuras y prácticas empresariales que traducen la visión de la empresa para obtener productos y tecnologías innovadoras.

En consecuencia, el conocimiento organizacional se define como aquello que sus integrantes saben en su conjunto (Nonaka, 2000). Se establece que son las personas que integran la organización las poseedoras del conocimiento, el cual articula el accionar de la organización y constituye las bases para la memoria organizacional. Esta interacción se lleva a cabo por los individuos y no por la organización misma. Pero para que se pueda formar la espiral organizacional, es necesario que el conocimiento se comparta con otros, o sea, ampliado en el nivel grupal o divisional.

Es preciso destacar la importancia de los procesos de transformación que suceden dentro de las espirales del conocimiento. Desde la dimensión epistemológica, una espiral de conocimiento asciende al tiempo que otra espiral de conocimiento, que emerge desde la dimensión ontológica, se desplaza desde la izquierda hacia la derecha –esto es, desde el nivel individual hacia el nivel de grupo, organizativo e interorganizativo-, para posteriormente repetir el proceso de forma cíclica. Como resultado de la interacción entre estas dos espirales de conocimiento a lo largo del tiempo, emerge la innovación.

Figura No. 2. Espiral de Creación del Conocimiento Organizativo.



Fuente: Nonaka y Takeuchi (1995:73).

En definitiva, los modelos de Hedlund (1994) y Nonaka y Takeuchi (1995), proporcionan un marco conceptual claro que permite entender las complejas interacciones que suceden entre las dimensiones ontológica y epistemológica, y que fructifican en una espiral de conocimiento que amplifica el capital humano cristalizándolo en Capital Estructural.

Importancia de la Gestión del Conocimiento.

A raíz de la importancia que ha tomado la información y el conocimiento como un recurso intangible dentro de las organizaciones, es que se ha empezado a estudiar la Gestión del Conocimiento y la Innovación como valores intangibles de las organizaciones. Como consecuencia, existe una mayor integración entre las Tecnologías de la Información y los Recursos Humanos, y mayores niveles de comunicación y transferencia de información y conocimiento hacia medios informáticos (Han J. y Fu Y., 1994).

La Gestión del Conocimiento es una herramienta indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone la globalización. Trasmite, continuamente, información entre todos los miembros de la organización, ya sean agentes internos o externos (Valencia, 2007). Según Davenport, Long y Beers, (1996), «la Gestión del Conocimiento se introduce para ayudar a las empresas a crear, intercambiar y hacer uso del conocimiento de forma eficaz». Todas las contribuciones teóricas de la Gestión del Conocimiento tienen un punto en común: analizar las empresas, desde una perspectiva basada en los conocimientos que éstas poseen (Foss, Knudsen & Montgomery, 1995). Honeycutt (2001), señala que «los sistemas de Gestión del Conocimiento dependen de las

culturas de las empresas y en la medida en que esas culturas facilitan el esfuerzo de las personas que producen la información en ellas». La Gestión del Conocimiento incluye que se desarrolle en la cultura del trabajador el valor de compartir, reiterándose como un compromiso moral ante la organización.

Como ya hemos analizado previamente, la gestión de los valores intangibles (el conocimiento de las personas, la satisfacción de empleados y clientes, el *know-how* de la institución), no están reflejados en los documentos contables de la empresa; sin embargo poseen y muestran un alto valor de mercado.

El procedimiento de la Administración del Conocimiento, también conocido en sus fases de desarrollo como «aprendizaje corporativo», tiene principalmente los siguientes objetivos:

- Determinar, reunir y estructurar el conocimiento existente.
- Permitir la creación del nuevo conocimiento.
- Empezar la innovación por medio del establecimiento y refuerzo de la habilidad de la gente para producir un destacado funcionamiento de negocio.
- Brindarles la mayor cantidad de información y retroalimentación a los empleados de forma constante, con el propósito de que se coadyuve a su adaptación al cambio y a las transformaciones ocurridas en su entorno.

Los siguientes autores remarcan la importancia de la GC acorde con lo siguiente:

«Todas las organizaciones saludables generan y usan conocimiento. A medida que las organizaciones interactúan con sus entornos, absorben información, la convierten en conocimiento y llevan a cabo acciones sobre la base de la combinación de ese conocimiento y de sus experiencias, valores y normas internas. Sienten y responden. Sin conocimiento, una organización no se podría organizar a sí misma [...]» (Davenport & Prusak, Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben, 2001).

«Entramos ahora en un tercer periodo de cambios: el giro desde la organización basada en la autoridad y el control, la organización dividida en departamentos y divisiones, hasta la organización basada en la información, la organización de los especialistas del conocimiento» (Druker, 2003).

Principales usos y razones de adopción de la Gestión del conocimiento.

La información se constituye como un elemento fundamental para la supervivencia y crecimiento de las organizaciones y personas, sin embargo el desafío se establece en el momento de poder procesar, administrar y potenciar los crecientes caudales de información, y como poder transformar esta información en acciones que permitan generar más valor y poder sostener el valor vía innovación y adaptación (Liberona, 2011).

En base al grado de innovación, el aprendizaje, el resguardo, la ejecución, difusión y valuación de los activos estratégicos se establecerán ventajas competitivas sustentables. Por lo que, la Gestión del Conocimiento (GC) se ha convertido en uno de los principales temas de investigación y, en el paradigma de gestión por excelencia, en el campo de la organización y gestión de instituciones empresariales, subrayando la importancia de reforzar una cultura de colaboración en las empresas. (Ver Tabla 4.2.).

Tabla 4. Principales usos y razones de adopción de la GC.

Uso de la GC	Razones para la adopción de la GC
Capturar y compartir nuevas prácticas.	Retener los conocimientos de los empleados.
Formación y aprendizaje organizacional.	Mejorar satisfacción de los clientes.
Gestión de relaciones con los clientes.	Incremento de los beneficios.
Desarrollar inteligencia competitiva.	Iniciativas de <i>E-Business</i> .
Proporcionar un espacio de trabajo.	Acortar ciclos de desarrollo de productos.
Gestionar la propiedad intelectual.	Proporcionar espacios de trabajo.

Fuente: Milam (2001).

Gestión del conocimiento como factor de competitividad Empresarial.

Rivero (2002), dice que la Gestión del Conocimiento se concreta en tres aspectos fundamentales: identificación, disponibilidad y utilización eficaz del conocimiento disponible en la organización.

Situados en este marco de referencia, podemos consumir que la Gestión del Conocimiento se está vertiendo sobre estas cuestiones:

- La identificación del Capital Intelectual de las compañías.
- La habilidad para transmitir el conocimiento y mejorar las prácticas en la organización.

- Cómo y en qué tipos de organizaciones el Capital Intelectual representa o se convierte en un aumento de valor relevante (Benhayon, Briceño, Magallanes, & Montezuma, 2006).

El gran reto de la gestión del conocimiento es que el conocimiento propiamente dicho no se puede gestionar como tal. Sólo es posible gestionar el proceso y el espacio para la creación de conocimiento. Por lo que, promover en las personas la capacidad de pensar y auto organizarse será el gran paso; creyendo firmemente que las personas llevan dentro, intrínsecamente, la capacidad de mejorar y crear cosas nuevas, que se verán reflejadas en la empresa. Ahora bien, siguiendo a Díaz Pérez , Contreras Díaz, & Rivero Amador, 2010) la empresa del conocimiento, es una empresa que se caracteriza por su liderazgo manifiesto, la conformación del tejido humano se encuentran fundamentado en la confianza y en un *sistema de información* que fluye en diferentes vías; es importante acentuar que el personal cuenta con *formación integral* y manera continua; acciones que se traducen en una *motivación* tanto emocional como económica. De donde podemos detectar que las fuentes de información, la formación del personal y la motivación del mismo, son algunos de los factores importantes para la gestión del conocimiento.

Mientras que Slater & Narver(1995) hablan de Adquisición de información, diseminación de la información, interpretación compartida; que refuerza las fuentes de información arriba mencionadas.

Por su parte Nonaka & Takeuchi,(1999) afirman que:

“ [...] la capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. La creación de conocimiento organizacional es la clave del proceso peculiar a través del cual estas firmas innovan. Son especialmente aptas para innovar continuamente, en cantidades cada vez mayores y en espiral [generando ventaja competitiva]”

De acuerdo con Porter M., (1991) “Son las empresas, no las naciones quienes compiten en los mercados internacionales”. Señala también, que la competitividad de una nación depende de la capacidad de sus industrias para mejorar e innovar. La capacidad de las empresas para competir internacionalmente depende de las circunstancias locales y las estrategias de la empresa.

Por lo que, la competitividad de los países y los negocios no se da de manera casual, ni es un privilegio de las naciones o empresas más grandes o antiguas en el mercado; es una consecuencia natural del continuo cambio y *aprendizaje* de los países y sus organizaciones. (Chauca M. , 2000)

Siendo la innovación otro importante factor de la gestión del conocimiento.

En el cometido de la Gestión del Conocimiento, se obliga a no trabajarlo de manera aislada, sino es necesaria la intervención de otras áreas, según Osorio Núñez (2003), es imprescindible la Gestión de la Información, Gestión de Inteligencia, Gestión de Documentación, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Innovación y Cambio, y Organización del Trabajo.

Referencias bibliográficas.

- Andreu, R., & Sieber, S. (1999). La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje. *Economía Industrial*, 63-72.
- Arias Ordóñez, J. (2002, enero-marzo). ¿Qué significa la interactividad en las bibliotecas? *Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información*, 7(1), 6-11.
- Becerra Fernández, I., & Sabherwal, R. (2005). Knowledge management at NASA-Kennedy Space Center. *Int. J. Knowledge and Learning*, 1-2, 159-170.
- Benhayon, M., Briceño, P., Magallanes, K., & Montezuma, M. (2006). Generación y Difusión del Conocimiento. Funcionalidades Básicas del Sistema de Gestión del Conocimiento de la Universidad Metropolitana: ESEGA.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona : Paidós.
- Bueno Campos, E. (2002). Enfoque principales y tendencias en dirección del conocimiento (Knowledge Management). In R. Hernández, *Gestión del conocimiento: Desarrollos teóricos y aplicaciones*. Fundación Xavier de Salas, Cáceres: Ediciones La Coria.
- Carrión , M. I. (2001). *Introducción conceptual a la Gestión del Conocimiento*. Retrieved from <http://gestiondelconocimiento>
- Carrión Maroto, J., & Ortiz de Urbina, M. (15 de Noviembre de 2002). *La teoría de recursos y capacidades y la gestión del conocimiento*. Obtenido de <http://www.gestiondelconocimiento.com/teorias.htm>
- Chauca Malásquez, P. M. (2000). Administración Estratégica para la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa: El caso de las empresas manufactureras de la Ciudad de Morelia, Michoacán. IPN, Tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias
- Davenport, T. H.; Jarvenpaa, S. L. & Brees, M. C. (1996). Improving knowledge work processes. *Sloan Management Review*. Vol.37. no. 4. pp. 53-65 .
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Davenport, T., & Prusak, L. (28 de Octubre de 2006). *Know what you know*. Obtenido de <http://www.brint.com/km/davenport/cio/know.htm>
- Dawson, R. (2000) *Developing Knowledge- based Client Relationship: The future of Professional services*. Oxford: Butterworth Heineman.
- Díaz Pérez , M., Contreras Díaz, Y., & Rivero Amador, S. (2010). El factor humano dentro de los procesos de la gestión de la información y el conocimiento en las organizaciones. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, www.eumed.net/rev/cccss/07/pda.htm.
- Drucker, P. (1959). *Landmarks of Tomorrow: A report of the new post-modern world*. Nueva York: Harper & Bros.
- Drucker, P. (2003). *"Llega una nueva organización a la empresa"*. *Gestión del Conocimiento*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- El Sawy, O. A., & Bowles, G. (1997). Redesigning the Customer Support Process for the Electronic Economy: Insights From Storage Dimensions. *MIS Quarterly*, 21(4), 457-483
- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- Foss, N., Knudsen, C. Montgomery, C. (1995) An exploration of common Ground: Integrating Evolutionary and Strategic Theories of the firm. In C. Montgomery(ed). *Resources-based and Evolutionary Theories of the Firm*. Massachusetts: Kluwer Academic Publisher. Pp. 1-17.
- Garud, R. (1997). On the distinction between know-how, know-why and know what. *Advances in Strategic Management*, 81-101.
- Garud, R., & Nayyar, P. R. (1994). Transformative Capacity: Continual Structuring by Intertemporal Technology Transfer. *Strategic Management Journal*, 15, 365-385.

- Gottschalk, P. (2002). Gestión del conocimiento en las empresas de servicios profesionales: estudio de la utilidad de las TI en los bufetes de abogados. In S. Barnes, *Sistemas de Gestión del Conocimiento* (pp. 97-110). España: Thomson Editores Madrid
- Grant, R. (1995). *Dirección estratégica: conceptos, técnicas y aplicaciones*. Barcelona: Civitas.
- Grant, R. M. (1996a). *Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y Aplicaciones*. Madrid: Civitas.
- Grant, R. M. (1996b). Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Intregration. *Organization Science*, 7(4), 375-388.
- Han J. y Fu Y. (1994). Dynamic generation and refinement of concept hierarchies for knowledge Discovery in databases. In AAAI'94 *Workshop and knowlede discovery in Databases*. Pp.157-168. Seattle, WA.
- Hedlund, G. (1994). A Model of Knowledge Management and the N-Form Corporation. *Strategic Management Journal*, 15, 73-90.
- Honeycutt, J. (2001). Así es la gestión del conocimiento. *Madrid: McGraw Hill*.
- Kogurt, B., & Zander , U. (1992). Knowledge of the Firm, Combinative Capacities, and the Replication of Technology. *Organization Science*, 3(3), 383-397.
- Koontz, H. (1995). *Curso de Administración Moderna*. México: McGraw Hill.
- Leonard, D., & Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), 112-132.
- Leonard, D., & Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), 112-132.
- Liberona, D. (2011). *Revision de Investigacion de Gestion del Conocimiento*.
- López, J., & Leal, I. (2002). *Cómo aprender en la sociedad del conocimiento*. España: Epise S.A.
- Lyles, M. A., & Salk, J. E. (1996). Knowledge acquisition from foreign parents in international joint ventures: An empirical examination in the Hungarian context. *Journal of International Business Studies*, 25(5), 877-903.
- Malhotra, Y. (1998). Deciphering the Knowledge Management Hype. *Journal for Quality & Participation*.
- Milam, J. H. (2001). *Knowledge Management for Higher Education*. ERIC Digest. Retrieved from ERIC, Clearinghouse on Higher Education: <http://www.eric.ed.gov>
- Nelson, R. R., & Winter, S. G. (1982). *An Evolutionary Theory of Economic Change*. Cambridge: Harvard University Press.
- Nonaka, I. (2000). La empresa creadora de conocimiento. *Gestión del conocimiento*, 23-49.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating company*. Nueva York, USA: Oxford University Press.
- Nonaka , I., & Takeuchi, H. (1999). The knowledge creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation. *New York: Oxford University*, 59-103.
- Nonaka, I., & Teece, D. J. (2001). *Managing Industrial Knowledge. Creation, Transfer and Utilization*. Londres: Sage.
- Ortíz de Urbina Criado, M. (2003). Medición y Auditoria del Capital Intelectual. *El Profesional de la Información*, 282-289.
- Osorio Nuñez, M. (2003). El Capital Intelectual en la Gestion del Conocimiento. *Capital Intelectual*.
- Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*. Ed. Routledge and kegan Paul. London, Reino Unido.
- Ponjuán Dante, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires: Vergara.
- Ramos Ramos, S. (14 de Julio de 2003). Sistema Avanzado de Gestion del Conocimiento Aplicado a la Competitividad Internacional. Las Palmas de Gran Canaria.
- Rivero, S. (2002). *Claves y pautas para comprender e implantar la gestión del conocimiento*. Madrid, España: Ítaka.
- Saint-Onge, H., & Wallace, D. (2011). *Leveraging Communities of Practice for Strategic Advantage*. Butterworth-Heinemann.
- Salas, V. (1996). Economía y Gestion de Activos Intangibles. *Economía Industrial*, 17-24.
- Sarvary, M. (1999). Knowledge management and competition in the consulting industry. *California Management Review*, 95-107.
- Schalkoff, R. (1994). *Inteligencia artificial: un desarrollo de la ingeniería*. México: McGraw-Hill.
- Senge, P. (1993). *La quinta disciplina en la práctica: como construir una organizacion inteligente*. Barcelona : Granica.
- Shön, D. (1983). *The reflective practitioner: How professional think in action*. Nueva York: Basic Books.
- Slater, Stanley F. & John C. Narver. (July 1995). Market Orientation and the Learning Organization. *Journal of Marketing*. Vol.59
- Spender, J., & Grant, R. (1996). Knowledge and the firm. *Strategic Management Firm*, 5-9.
- Tasmin, R., & Woods, P. (2007). Relationship between corporate knowledge management and the firm's innovation capability. *International Journal of Services Technology and Management*, 8(1), 62-79.

- Valencia R., M. (2007). La Relación entre el Capital Humano (Activo Inangible) y la Capacidad Competitiva Empresarial. *Tesis para optar el título de Magister en Ciencias de la Organización, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Cali, Colombia.*
- Van Geenhuizen, M. S. (1993). Technology Transfer and Barriers: The Role of Intermediary Organisations. *Economic Geography Institute of Erasmus University Rotterdam.*
- Valencia, M. (2009, Noviembre). La Competitividad un estudio en las PyMES desde la Gestión del Conocimiento. *Ponencia presentada en la XLIV Asamblea anual 2009.* Guayaquil, Ecuador.
- Van Geenhuizen, M. S. (1993). Technology Transfer and Barriers: The Role of Intermediary Organisations. *Economic Geography Institute of Erasmus University Rotterdam.*
- Viedma Martí, J. M. (31 de Octubre de 2006). *La gestión del conocimiento y del capital intelectual.* Obtenido de <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- Wenger, E. (2001). *Comunidades de práctica: Aprendizaje, significado e identidad.* Barcelona, España: Paidós.
- Wernelfelt, B. (1984). A Resource-Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5, 171-180.
- Winter, S. (1987). Knowledge and Competence as Strategic Assets. In D. J. Teece, *The Competitive Challenge: Strategic for Industrial Innovation and Renewal* (pp. 159-184). Nueva York: Ballinger
- Wernelfelt, B. (1984). A Resource - Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5, 171-180.
- Yuexiao, Z. (1988). Definitions and Sciences of Information. *Information Processing & Management*, 24(4), 479.
- Zapata Cantú, L. (2004). *Los determinantes de la generación y transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las Tecnologías de la Información de Barcelona.* Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES DE ESTUDIANTES Y DOCENTES UNIVERSITARIOS: CASO CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEMASCALTEPEC

Dra. Marcela Jaramillo Jaramillo
Dr. Manuel Antonio Pérez Chávez
Dr. Julio Álvarez Botello.

Introducción.

La esencia del espíritu empresarial radica en la percepción y la explotación de nuevas oportunidades (Schumpeter: 1928).

Schumpeter identificó a los empresarios como las personas que eran necesarias para revitalizar la economía y las organizaciones.

Latinoamérica es una región de países con abundantes recursos y con beneficios tan significativos que le han permitido afrontar con éxito numerosos cambios políticos, económicos, sociales y culturales. Por ello la tarea de cómo adecuar estos países a los cambios en este mundo globalizado se vuelve imperativa. No es solamente cómo adoptar y adaptar tecnología, sino entender y convencernos que elevar el nivel de productividad y competitividad mediante la investigación y el desarrollo, con elementos técnicos y científicos es prioritario. También es crucial entender que la verdadera fuente de riqueza de nuestras sociedades no son su nivel de productividad, ni su producto interno bruto, ni sus bienes tangibles, sino la inteligencia creativa y el potencial emprendedor de sus gentes.

Por consiguiente las universidades y los docentes deben tener siempre muy claro que el objetivo primordial de la educación, no es la transmisión de la información, sino que los estudiantes aprendan a aprender, que posean habilidades que los conviertan en seres participativos, innovadores y solucionadores de conflictos. “En lo que concierne a la preparación para el trabajo y para la vida activa, la educación debe tener por finalidad no sólo formar a los jóvenes para el ejercicio de un oficio determinado, sino, sobre todo, ponerles en situación de adaptarse a tareas diferentes y perfeccionarse sin cesar, a medida que evolucionan las formas de producción y las condiciones de trabajo: debe tenderse así a optimizar la movilidad y a facilitar la reconversión

profesional” (Cardona, 1994, p 146), es esto lo que como estudiantes se quiere recibir, se necesita una gran riqueza mental para el conocimiento y campo de acción laboral.

Como bien comentan, Arana et al (2007), es preciso hacer una evaluación de la actitud de estudiantes y docentes frente a la formación profesional y vida laboral, ya que de la primera se derivarán resultados y consecuencias para la segunda, entendiendo que dichas consecuencias no son sólo para uno mismo, para la propia vida, sino para toda una sociedad y para la propia disciplina, debido a que cada promoción de profesionales tendrá la tarea de mantener su profesión en el tiempo, y esto únicamente podrá hacerse en la medida en que dicha profesión rinda beneficios a toda la sociedad en conjunto.

Es necesario por tanto, que se aprenda a contextualizarse como profesionales y personas que deben actuar como sujetos activos dentro de una sociedad que está inmersa en una gran cantidad de problemas y situaciones coyunturales que obligatoriamente afectarán las disciplinas, exigirán de ella cambios necesarios para responder a dicho entorno tan variable. Se trata entonces de analizar la actitud de estudiantes y docentes frente a la formación de empresas, la Universidad nos da los lineamientos, la sociedad nos grita lo que necesita, pero son los estudiantes quienes deciden actuar, cuándo y cómo; si nos dejamos encerrar en el juego empresarial donde se rinde la disciplina a los pies del mejor postor o si realmente nos concientizamos de la influencia que ésta tiene en el desarrollo de la sociedad, en las grandes diferencias que puede causar una u otra decisión tomada a partir de la supuesta realidad que presenta cada disciplina, y entonces preguntarnos ¿qué realidad es la que estamos reflejando? ¿Estamos formando profesionales que desarrollen sus propias ideas? ¿Los docentes crean ese entorno dentro del aula de clase? ¿Es oportuno que las Universidades y gobiernos asuman un papel más activo en el desarrollo de emprendedores? Es momento de cambiar el horizonte y comenzar a formar individuos con capacidad emprendedora, y explotar su potencial emprendedor.

Por lo anterior el objetivo de este trabajo es identificar las características que inciden en la intención empresarial de los estudiantes y docentes de las Licenciaturas en Contaduría, Administración e Informática administrativa del Centro Universitario UAEM Temascaltepec. El trabajo se encuentra estructurado además del resumen y la introducción, se puntualiza la metodología del estudio, para posteriormente analizar los resultados obtenidos y llegar a las conclusiones finales de este estudio, se termina el trabajo detallando las referencias bibliográficas.

Metodología.

Para llevar a cabo la investigación se consideró a estudiantes y profesores de las licenciaturas en Contaduría, Administración e Informática administrativa del Centro universitario UAEM Temascaltepec, de estos se tomó una muestra de 349 estudiantes de primero, tercero, quinto, séptimo y noveno semestre, y 30 docentes que accedieron a contestar el cuestionario.

Instrumento de recolección de datos.

Investigaciones previas como las de Kraus (2004) en la Universidad Católica de Uruguay, Cáceres y Cohene (2011) en la Universidad de Itapúa, Espiritu, (2011) en la Universidad de Colima, entre otros; utilizan para obtener información y medir la actitud emprendedora de los estudiantes, un cuestionario. Por tanto, basados en estas investigaciones previas, se utilizó para obtener información un **cuestionario**, aplicado directamente a los jóvenes universitarios y a los profesores. El cuestionario se estructuró en 3 apartados (*ver diseño de variables*), el primero que corresponde a variables sociodemográficas referentes a los datos de identificación del alumno, la participación en el programa emprendedor que se ha desarrollado en la Universidad Autónoma del Estado de México el segundo a variables psicológicas, subdividido a su vez en apartados que hacen alusión a seis factores de estudio, los cuales son: autoestima, percepción de control interno, innovación, necesidad de logro, propensión al riesgo, tolerancia a la ambigüedad, el tercero constituido por las variables socioeconómicas que van desde el hábito de ahorro hasta si es prioridad ganar mucho dinero aunque no le satisfaga, recompensas, motivaciones y limitaciones, para responder a las preguntas se utilizó una escala tipo Likert, valorada del 1 al 4. Donde 1 no nunca, 4 si, siempre, para inmediatamente estructurar el análisis cualitativo – descriptivo de la información obtenida.

Diseño de las variables.

Las variables para este estudio se diseñaron considerando estudios previos, los cuales se especifican en el apartado de análisis de la literatura. Por tanto para cumplir con el objetivo de la investigación las variables se conforman de la siguiente manera:

Variable dependiente.

Intención emprendedora

Existen modelos teóricos y empíricos que permiten conocer la influencia que tienen las características que determinan el espíritu emprendedor de una persona para que se convierta en auto empleado o crear su propia empresa. Los modelos sobre las intenciones emprendedoras son en gran parte homologados y enfocados sobre el evento empresarial y la teoría del comportamiento de Ajzen (1981), en los que incluye factores exógenos, así como, el contexto social (apoyos de las instituciones, normas, oportunidades del entorno, recursos, etc.), pueden contribuir en las intenciones emprendedoras de las personas (Peterman y Kennedy, 2003). Los modelos basados en intenciones, viabilidad, deseos, conductas y actitudes, nos permiten también explicar cómo se forman las intenciones, creencias y percepciones que tienen los individuos para crear una empresa, (Bird, 1988; Peterman y Kennedy, 2003; Boyd y Vozikis, 1994). Esta variable tiene dos opciones de respuesta sí y no.

Las **variables independientes** se engloban en cuatro grupos, como a continuación se detalla.

Sociodemográficas.

Los factores sociodemográficos son la edad, el género, ámbito de desarrollo y antecedentes familiares, todo ello hace referencia a los hechos o situaciones que ha vivido el individuo que tiende a influir en la actitud emprendedora. Algunos investigadores que desarrollan estudios con estas son: López et al (2012); De Jorge (2013); Quevedo et al. (2010); Lerner y Pines (2010); Benavides Espinosa y Sánchez García (2004).

Variables psicológicas.

Los rasgos que se consideraron para estudiar esta variable fueron los que según estudios previos han tenido influencia en la actitud emprendedora, innovación, propensión al riesgo, control interno percibido, tolerancia a la ambigüedad. Dichos estudiosos son: Ibáñez (2001), Krauss, (2004), Mueller y Heidemann (2002), Krauss (2004) Brandao, y Pinheiro (2004), Loli et al. (2010), Reza y Reza (2003), McCarthy (2003), Cano et al (2004), Morris (1998).

Variables socioeconómicas.

El primer grupo constituido por 10 ítems con los cuales se busca identificar el hábito de ahorro, importancia del dinero y del reconocimiento personal. Recompensas en el proyecto que emprenda, está constituido por 3 opciones que van desde ser reconocido, nivel económico, impacto en la comunidad. Tiempo que se considera un negocio genera ganancias con 3 opciones de respuesta que van desde 5 hasta un año. Motivos para iniciar un negocio: constituido por 5 opciones que van desde recompensas económicas, personales, autonomía y seguridad.

Limitaciones para decidir iniciar un negocio: con 6 posibilidades que va desde riesgo económico, tiempo, temor al fracaso, falta de capital, carga fiscal y regulaciones. Algunos estudios son: Audretsh y Keilbach (2004), Wennekers et al. (2005), Espiritu y Sastre (2007)

Otras variables.

Programa Emprendedor: Esta se mide a través de cuestionar a los alumnos y docentes si lo conocen y como han participado en él.

Algunos datos adicionales que se obtuvieron de los docentes fueron: Profesión, experiencia profesional, cuenta con negocio, cursos sobre administración de empresas y sobre emprendimiento.

Hipótesis

H1 Los factores que inciden en la iniciativa emprendedora de los estudiantes de contaduría, administración e informática administrativa del Centro Universitario UAEM Temascaltepec son la edad, sexo, estado civil, licenciatura, conocimiento y participación en el programa emprendedor, los antecedentes familiares de empresarios, el ámbito de desarrollo, el autoestima, el control interno percibido, la innovación, motivación de logro, riesgo, tolerancia a la ambigüedad, los factores socioeconómicos como hábito de ahorro, importancia del dinero, presupuestos, las recompensas al emprender, el tiempo en que se generan ganancias, las motivaciones y limitaciones para iniciar un negocio.

H2 Los factores que inciden en la iniciativa emprendedora de los docentes de contaduría, administración e informática administrativa del Centro Universitario UAEM Temascaltepec son la edad, sexo, estado civil, licenciatura en que imparten clase, experiencia laboral, clase relacionada con emprendimiento, la asistencia a cursos relacionados con emprendedurismo, su profesión, conocimiento y participación en el programa emprendedor, los antecedentes familiares de empresarios, el ámbito de desarrollo, el autoestima, el control interno percibido, la innovación, motivación de logro, riesgo, tolerancia a la ambigüedad, los factores socioeconómicos como hábito de ahorro, importancia del dinero, presupuestos, las recompensas al emprender, el tiempo en que se generan ganancias, las motivaciones y limitaciones para iniciar un negocio.

Modelos.

Para identificar los factores que inciden en la iniciativa emprendedora de estudiantes y docentes del Centro Universitario UAEM Temascaltepec se utilizan dos modelos de regresión logística respectivamente, ya que la variable dependiente es dicotómica, pues tiene valores 1 y 0, en donde 1 es la respuesta afirmativa de los estudiantes y docentes a la posibilidad de iniciar una empresa y 0 en caso contrario.

La ecuación de la regresión logística es:

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_px_p$$

Se trata de un contexto muy parecido al de la regresión múltiple, la diferencia es que ahora hemos sustituido la variable dependiente (“y”) por otra expresión. Ahora la variable dependiente no tiene un sentido numérico en sí misma, sino que es el logaritmo neperiano (ln) de la probabilidad (p) de que ocurra un suceso, dividido por la probabilidad de que no ocurra (1-p).

Resultados .

Para medir la validez interna de los cuestionarios aplicados a estudiantes y docentes de las licenciaturas en contaduría, administración e informática administrativa, se utilizó el Alfa de Cronbach, el valor de este es de .834, el cual se considera bueno para este tipo de estudios, según lo señala, George y Mallery (2003, p. 231)

Análisis descriptivo para la muestra de estudiantes del Centro Universitario UAEM Temascaltepec.

Los resultados más representativos de los análisis de contingencia, los cuales revelan que el 80.9% de los estudiantes encuestados tienen la intención de crear una empresa, de los cuales el 44.1% son mujeres y el 36.8% hombres. El 49.7% de los que quieren emprender un negocio están en el rango de edad de 21 a 24 años, el 47.4% conoce el programa emprendedor y ha participado en este; asimismo sólo el 32.9% tiene familiar empresario, el 37.9% tiene la firme intención de crear su empresa y un 3.2% ya tiene empresa en operación.

Análisis descriptivo para la muestra de docentes del Centro Universitario UAEM Temascaltepec.

Los resultados del análisis de contingencia, muestran que el 76.7% de los docentes tienen la firme intención de emprender un negocio, de estos el 40% son hombres, el 36.7% mujeres. Además, el 50% con miras a emprender imparten cátedra en la licenciatura en contaduría; el 50% de estos ya

cuentan con un negocio. Asimismo, el 56.7% poseen experiencia laboral. El 40% de los docentes con iniciativa emprendedora imparte asignaturas relacionadas con emprendimiento; también el 50% de este grupo de encuestados ha asistido a cursos sobre administración de empresas y emprendimiento.

Análisis de regresión logística

Análisis del modelo para estudiantes

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Constante	1.442	.138	109.378	1	.000	4.231

Tabla 1 Resultados del modelo de regresión logística binaria de la muestra de estudiantes

Variables	Puntuaciones	Gl	Sig.
Género	.120	1	.729
Edad	.091	1	.762
ParticipaciónPrograma	3.237	1	.072*
Familiarempresario	3.768	1	.052*
Parentesco	.054	1	.816
Ocupaciónmamá	3.833	1	.050**
Estudiosmamá	.002	1	.961
Ocupaciónpapá	.019	1	.890
Estudiospapá	.005	1	.946
Iniciartuempresa	26.881	1	.000*
Autoestima3	4.284	1	.038**
Autoestima6	4.774	1	.029**
Innovación5	9.808	1	.002***
Innovación9	7.932	1	.005***
Motivaciónlogro3	5.384	1	.020**
Motivaciónlogro4	4.879	1	.027**
Motivaciónlogro5	2.813	1	.094*
Motivaciónlogro6	4.698	1	.030**
Motivaciónlogro7	5.224	1	.022**
Riesgo2	4.163	1	.041**
Motivosemprender	.875	1	.350
Limitacionesemprender	.160	1	.689
Significatividad: *10%, ** 5% y *** 1%			

Fuente: Elaboración propia

Para identificar las características que inciden en la intención empresarial de los estudiantes se corrió el modelo de regresión logística, para lo cual en primera instancia se consideraron todas las

variables, en esta primera fase se identificaron las variables significativas al 5 y 1%, las cuales fueron: genero, edad, participación en el programa emprendedor, familiar empresario, ocupación de la madre, autoestima, innovación, motivación de logro y riesgo. Nuevamente se corrió el modelo considerando las variables significativas de la primera fase, estos resultados se muestran en la tabla 1 y nos llevan a identificar que el tener familiar empresario, la ocupación de la madre, autoestima, innovación, motivación de logro y riesgo, son factores que inciden en la intención emprendedora de los estudiantes de la licenciatura en contaduría, administración e informática administrativa del Centro Universitario UAEM Temascaltepec. Asimismo, según el valor del estadístico de Wald el modelo explica al menos una variable del modelo de regresión ya es significativo al 1%.

Análisis del modelo para docentes

El mismo procedimiento empleado en el modelo para estudiantes se realizó en el modelo para docentes, de esto se obtuvo que las características que inciden en la intención empresarial de los docentes de las licenciaturas en contaduría, administración, e informática administrativa son el contar con un negocio, el control percibido interno, la tolerancia a la ambigüedad, innovación y riesgo, para mayor detalle véase la tabla 2 que contiene los resultados de la regresión. El estadístico de Wald del modelo tiene un valor de 7.594 y es significativo al 1%, esto quiere decir que explica al menos una de las variables estudiadas.

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Constante	1.190	.432	7.594	1	.006	3.286

Tabla 2 Resultados del modelo de regresión logística binaria de la muestra de docentes

Variab	Puntuacion	Gl	Sig.
	es		
Género	1.201	1	.273
Edad	.157	1	.692
Licenciaturaimparte	1.108	1	.293
Profesion	.235	1	.628
ParticipaciónPrograma	.419	1	.517
Familiarempresario	.186	1	.666
Parentezco	.583	1	.445
Cuentaconnegocio	2.935	1	.087*
Hacursadomateriasdeem prendimientoensuprofesi	.017	1	.896

on			
poseeexperiencialaboral	.017	1	.896
impartemateriasrelaciona	1.201	1	.273
dasconemprendimiento			
haasistidoaalguncursoso	.151	1	.698
breadministraciondeemp			
resas			
Controlpercibido3	2.866	1	.090*
Controlpercibido10	5.299	1	.021**
Innovación1	3.144	1	.076*
Innovación3	4.658	1	.031**
Riesgo2	4.507	1	.034**
Tolambig4	3.691	1	.055*
Motivosemprender	.008	1	.927
Limitacionesemprender	.073	1	.787
Significatividad: *10%, ** 5% y *** 1%			

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones.

El fenómeno de emprendedor ha sido objeto de debate en el ámbito educativo a nivel nacional e internacional, con lo cual se pretende que se reduzca el índice de desempleo y se pueda contribuir al crecimiento económico.

Actualmente la sociedad requiere de personas interesadas en crear oportunidades para su crecimiento personal y profesional, volviéndose individuos proactivos - competitivos, esta actitud que manifiesten será el motor de desarrollo de los próximos años. Por ello es importante que las Universidades impulsen esta actitud emprendedora en sus estudiantes, lo que llevaría a que se convirtieran en una pieza clave en ello, formando individuos capaces de utilizar todas sus habilidades y destrezas así como los conocimientos adquiridos.

Se entiende que la conjunción de teorías que tratan de explicar la actitud emprendedora desde perspectivas diferenciadas, nos permitirá tener una visión más global y completa de la voluntad de emprender.

En este estudio, se buscó identificar las características que inciden en la intención empresarial de los estudiantes y docentes universitarios, para lo cual se llegó a las siguientes conclusiones.

La mayoría de los estudiantes y docentes tienen la firme intención de emprender un negocio, sin embargo, en nuestro contexto de estudio, las hipótesis planteadas se aceptan para algunos factores, ya que la mayoría de las variables consideradas en los modelos no resultaron

significativas. Cabe resaltar que los factores psicológicos fueron los protagonistas en este estudio al resultar significativos en ambos modelos.

En la Universidad Autónoma del Estado de México, se cuenta con el Programa emprendedor el cual busca a través de concursos y actividades de creación de empresas, fomentar el espíritu emprendedor en estudiantes y docentes, se pensaba que este sería un factor importante y significativo, pero la realidad observada de nuestro objeto de estudio muestra que menos de la mitad de los estudiantes y docentes lo conocen, por lo cual, los responsables de este programa en cada espacio universitario, deben tener un rol más activo que les permita ser desarrollares del potencial emprendedor de los estudiantes.

Las licenciaturas en contaduría, administración e informática administrativa del Centro Universitario, tienen dentro de su plan de estudios diversas unidades de aprendizaje relacionadas con la creación de empresas, algunas de ellas son; proyectos de inversión, desarrollo empresarial, habilidades y pensamiento creativo, análisis y planeación financiera, administración de las Pymes, etc., lo cual deja ver que la Universidad Autónoma del Estado de México se ha preocupado por promover el desarrollo de esta cultura emprendedora en estudiantes y docentes, aún es pronto para ver resultados.

Hoy en día las universidades tienen que hacer frente a las nuevas necesidades de emprendimiento así que tiene la tarea de fomentar la actitud emprendedora tanto en estudiantes como entre su personal docente. A partir de diversas metodologías y contenidos de enseñanza, intentando responder a esta paradoja que se presenta, ofreciendo una gran variedad de recursos, como talleres, (semana del emprendedor por parte de la Secretaria de Economía) así como la participación activa, constante y cercana del Instituto Mexiquense del Emprendedor.

Referencias bibliográficas.

- Arana, G., Espi, M., T, Heras. & Diaz, A. (2007). Perfil emprendedor del alumnado Universitario del Campus de Gipuzkoa, pp 87-110.
- Ayerbe, M.; Buenetxea, E. (2000) La cultura del trabajo y la actitud emprendedora en el ámbito profesional de la C.A.P.V. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. España.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour, *Organizational Behavior and Human Processes*, 50: 179-211.
- Benavides Espinosa, M.M. and Sánchez García, I. (2004) El estudiante universitario como emprendedor: un análisis cualitativo desde la perspectiva de los diferentes agentes implicados. En Roig, S., Ribeiro, D., Torcal, R., De la Torre, A. and Cerver, E. 2004 El emprendedor innovador y la creación de empresas de I+D+I., *Servei de Publicacions Universitat de Valencia*, cap. 24: 403-419.
- Bird, B., y Jelinek, M. (1988) The operation of entrepreneurial intentions.

- Bird, B. (1988) Implementing entrepreneurial ideas: the case for intentions, *Academy of Management: The Academy of Management Review*, 86: 442-453.
- Boyd, N. G. and Vozikis, G. S. (1994). The influence of self-efficacy on the development of entrepreneurial intentions and actions, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18: 63-77
- Blackman, A. (2004). *Entrepreneurs: Interrelationships between their characteristics, values, expectations, management practices and SME performance*. Australian Digital Theses Program. Griffith University.
- Brandão, M.; Pinheiro, D. (2004) Programa de empreendedorismo em instituições de ensino superior: Reflexões a partir de algumas experiências canadenses e americanas. *Revista de Negócios*. Publicação Trimestral do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Regional de Blumenau. Brasil 9(2):117.
- Cáceres C., Cohene, M. (2011) Actitud emprendedora de los estudiantes del último año de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa en 2010. *Comunicación*.
- Cano, C. J; García, J.; Gea, A. B. (2004) Actitudes emprendedoras en los estudiantes universitarios,
- Cano, C.; García J.; Gea, A. (2003) Actitudes emprendedoras y creación de empresas en los estudiantes universitarios. Edición Universidad de Almería. Servicio de Publicaciones.
- Cantillon, R. (1755) *Première partie en Essai sur la nature du commerce en général*. Londres:MacMillan. (Editado en 1931).
- Carland, J. W.; Carland, A. C.; Aby, C. D. (1989) An assessment of psychological determinants theory of entrepreneurship *International of small business management*, vol. 7 (4), pp. 23-34.
- Charney, A. & Libecap, G. (2000) *The impact of entrepreneurship education: An evaluation of the Berger Entrepreneurship Program at the University of Arizona, 1985-1999*. Kauffman Center for Entrepreneurial Leadership Clearinghouse on Entrepreneurship Education.
- De Jorge M., Justo (2013) Análisis de los Factores que influyen en la intención emprendedora de los estudiantes universitarios. *Caracciolos Vol. 1 (1)*, pp. 1-12.
- Deakins, D. (1996) *Entrepreneurship and small firms*. London: McGraw Hill.
- Espiritu, R. (2011) Análisis de la intención emprendedora en estudiantes universitarios a través de los rasgos de personalidad, *Multiciencias*, 11(1)- pp. 65-75
- Espiritu, R., Moreno, H. M. (2011) La Influencia de los Rasgos de Personalidad, Riesgo, Control Interno y Necesidad de Logro en la Intención Emprendedora: Un estudio Empírico con Estudiantes Universitarios, *XV Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*, pp. 1 -33
- Fayolle, A., Gailly, B., y Lassas-Clerc, N. (2006) *Assessing the impact of entrepreneurship education programmes: a new methodology*
- Gennero, A. y Liseras, N. (2001) *Supervivencia y desempeño de nuevas firmas: Evidencia de un estudio de panel en cinco ciudades argentinas*. Mimeo, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- George, D. y Mallery, P. (2003) *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Green, R.; David, J. & Dent, M. (1996) *The Russian entrepreneur: a study of psychological characteristics*. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 2 (1).
- Gupta, A. K.; Govindarajan, V. (1984) Business unit strategy, managerial characteristics and business unit effectiveness at strategy implementation, *Academy of Management Journal*, vol. 27 (1), pp. 25-41.

- Gutiérrez, H. Ana M., Amador M. Ma. Eugenia y López R. Luis J. (2011) El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrera de contabilidad de las universidades san marcos de Perú y Guadalajara de México – centro universitario de los altos – un análisis comparativo. *Comunicación*, 1-25.
- Henrekson, M. & Rosenberg, N. (2001) Designing efficient institutions for science-based entrepreneurship: lessons from the US and Sweden. *Journal of Technology Transfer*, 26 (3): 207-231.
- Hisrich, R.; Peters, M. (2002). *Entrepreneurship* Mc. Graw-Hill. 5ta edición. Estados Unidos.
- Hornaday, J. & Aboud, J. (1970) Characteristics of successful entrepreneurs. *Personnel Psychology*, 24 (2).
- Ibáñez, M. (2001) Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios de la CAPV. Tesis doctoral de la Universidad de Deusto. España.
- Kantis, H. (2004). *Desarrollo Emprendedor. América Latina y la experiencia Internacional*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Krauss, Catherine (2004) Las Actitudes Emprendedoras en los Estudiantes de la Universidad Católica del Uruguay. *Revista Electrónica FCE, Universidad Católica del Uruguay*, 1-21.
- Lee, L., Wong, P. K., Foo, M. D., y Leung, A. (2011) Entrepreneurial intentions: The influence of organizational and individual factors. *Journal of Business Venturing*, 26(1), 124-136.
- Loli P., A. E.; Dextre J., E.; Del Carpio G., J. y La Jara G., E. (2010) Actitudes de Creatividad y Emprendimiento en Estudiantes de la Universidad Nacional de Ingeniería y su relación con algunas Variables Socio demográficas. *Revista IIPSI*. Vol. 13 (2), pp. 139-151.
- López G. del C., Gómez J. F., Haro J. F. (2012) La Influencia que tiene la Edad de los Estudiantes Universitarios en la Actitud Emprendedora. *Strategy & Management Business Review*. Vol. 3 (2), pp. 49-62.
- López, g., Ortíz, M. y Haro, J. (2011) La actitud emprendedora de los Universitarios y Empresarios de Nayarit. Comunicación presentada en el XI Congreso Internacional en Docencia e Investigación en Ciencias Económico- administrativas.
- McCarthy, B. (2003). "The impact of the entrepreneur's personality on the strategy-formation and planning process in SMEs". *Irish Journal of Management*, 24 (1):154
- Peterman, N.E. and Kennedy, J. (2003) Enterprise education: influencing students' perceptions of entrepreneurship, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 28: 129-144.
- Quevedo, L.M.; Izar, J.M.; Romo R, L. (2010) Factores endógenos y exógenos de mujeres y hombres emprendedores de España, Estados Unidos y México. *Investigación y Ciencia*, Vol. 18 (46), 57-63.
- Reynolds, P. & White, S. (1997) *The entrepreneurial process: Economic growth, men, women and minorities*. Quorum Books, USA.
- Reza Alavi, H.; Reza Askaripur, M. (2003) The relationship between self- esteem and job satisfaction of personnel in government organizations". *Public Personnel Management*. Vol 32 (4): 591.
- Scott, M.; Twomey, F. (1988) The long-term supply of entrepreneurs: students' career aspirations in relation to entrepreneurship. *Journal of Small Business*, Vol. 26 (4), 5-13.
- Shapero, A. (1982) The social dimensions of entrepreneurship, En C.A. Kent, D.L.
- Storey, D. (1994) *Understanding the small business sector*. London: Routledge.
- Benavides Espinosa, M.M.; Sánchez García, I. (2004). El estudiante universitario como emprendedor: un análisis cualitativo desde la perspectiva de los diferentes agentes implicados, en Roig, S.; Ribeiro, D.; Torcal, R.; De

- La Torre, A.; Cerver, E.; El emprendedor innovador y la creación de empresas de i+d+i, servei de publicacions Universitat de Valencia, cap. 24: 403-419.
- Dyer, W.G.Jr. (1994) Toward a theory of entrepreneurial careers, entrepreneurship theory and practice, vol. 19 (19), pp. 7-21.
- Espíritu, R. & Sastre, M. (2007) La actitud emprendedora durante la vida académica de los estudiantes universitarios. Cuadernos de estudios empresariales Vol. 17 pp. 95 - 116.
- Fernández, A., Rueda, M. y Herrero, A. (2011) Estudio de la Actitud emprendedora de los estudiantes Universitarios de la Facultad de CC. EE. y Empresariales de Cantabria. Comunicación presentada en el XVI Congreso AECA, pp. 36f-58.
- Hornaday, J.A.; Bunker, C.S. (1970) The nature of entrepreneur. Personnel Psychology, Vol. 23, pp. 47-54.
- Díaz, M., Cori, N. y González, S. (2009) El desarrollo del emprendedorismo en estudiantes universitarios. Un estudio en la Licenciatura en Administración de la UNSE. CIFRA. Consultado 12/08/2012. http://fhu.unse.edu.ar/carreras/rcifra/c4/2-diaz_coria_corral.pdf
- Miguez, D. Y Nantes, L. (2007) La formación para el desarrollo de emprendimientos propios. Buenos aires. Noveduc, pp151-164.
- Marulanda, E., Piedrahita, J. y Quintero, O. (2011) Actitud del Estudiante de Contaduría Pública frente a su Formación Profesional y Vida Laboral. Adversia, (8), pp. 10-25.
- Mora (2009) Estudio de actitudes emprendedoras con profesionales que crearon empresas. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/forazardescargaarchivo.jsp?cvrev=206&cvart=20623157006&nombre=estudio%20de%20actitudes%20empreendedoras%20con%20profesionales%20que%20crearon%20empresa> consulta 16/08/2012
- Pulgarin (2011) Caracterización del comportamiento emprendedor para los Estudiantes de administración de la universidad del rosario Consulta 14/08/2012 <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/206/20623157003.pdf>
- Sastre & Castillo, M.A. (2005) La creatividad en el proceso de creación de empresas, en Cuervo García, A. Y Sastre Castillo M.A. (eds), "La empresa y el espíritu emprendedor de los jóvenes", ministerio de educación y ciencia, Madrid, 1-158.
- Toledano, N. (2006) Las perspectivas empresariales de los estudiantes universitarios: Un estudio empírico. Revista de Educación, 341(3), p.p. 803-825

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

LA VINCULACIÓN UNIVERSIDAD-EMPRESA; COMO ALIANZA ESTRATÉGICA PARA LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Susana Ruíz Valdés,	srv_cm@hotmail.com ,	Universidad Autónoma del Estado de México
Juan Alberto Ruíz Tapia,	jart2005@gmail.com ,	Universidad Autónoma del Estado de México
López Canto Leonor Elena	leonor.lopez@uady.mx	Universidad Autónoma de Yucatán

Introducción.

La presente investigación, plantea un programa de vinculación universidad-empresa como alianza estratégica para la innovación que permita generar conocimiento y contribuya a la construcción de un sistema productivo más competitivo. Establecer una relación de vinculación entre universidad-empresa se vuelve un proceso necesario de ser impulsado en virtud de participar directamente en una industria, mejorar los planes y programas educativos en función de la demanda de trabajo, contar con recursos humanos capacitados y que respondan al entorno para contribuir al desarrollo de la sociedad.

Bajo este tenor, se busca que la universidad pueda crear las condiciones que respondan a las necesidades que demanda la sociedad y del sector productivo en particular; así las empresas podrán recurrir a fuentes confiables de conocimientos dando como resultado crecimiento económico en la sociedad. Por lo anterior, surge como principal objetivo: Desarrollar una propuesta de vinculación entre universidad y empresa para impulsar la innovación educativa y la competitividad en las empresas mediante las relaciones y acuerdos de cooperación entre universidad y empresa.

Al estar zambullidos en un entorno de constante cambio, las empresas y las universidades se ven ineludibles a profundizar en la creación de valor diferencial por medio de actuaciones concretas y medibles, por lo que han sido urgidas a entrelazarse de modo más efectivo con la realidad social y económica del país.

Ante la presión de las empresas por renovar, optimizar y perfeccionar continuamente sus conocimientos y tecnologías para asegurar su supervivencia y prosperidad a largo plazo (Ali, 1994), las universidades surgen como una alternativa para el desarrollo de capacidades competitivas de estas organizaciones, las cuales deberán proveer capital humano, entendido en

términos de competencias y habilidades necesarias de un individuo. Esta situación, hace inexcusable ahondar en las relaciones bi-direccionales de colaboración que se puedan desarrollar entre las empresas y universidades que coadyuven a impulsar la innovación educativa y la competitividad en las empresas.

El valor que tiene el conocimiento como factor de desarrollo en la sociedad ha hecho que las relaciones entre estos dos actores adquieran una especial importancia y se conviertan en una pieza clave para el fomento de la innovación formativa; cuya dinámica de desarrollo se encuentra determinada por la capacidad que tengan los diferentes actores de interactuar y consolidar redes de aprendizaje que fortalezcan la capacidad científico-tecnológica del país y acrecienten la competitividad de las organizaciones en constante desarrollo dando respuestas a sus problemas actuales y futuros

Es por ello que la presente investigación, plantea un programa de vinculación universidad-empresa como alianza estratégica para la innovación que permita generar conocimiento y contribuya a la construcción de un sistema productivo más competitivo.

Metodología a desarrollar.

Este trabajo de investigación deriva en indagar sobre las relaciones entre universidad y empresa como estrategia para impulsar la innovación educativa y la competitividad en las empresas. El estudio abordará una visión básicamente cualitativa, el propósito es llegar a la raíz de una problemática educativa, no para explicarla sino para comprenderla a través de la información que brindan los sujetos de estudio, transformando esa realidad para el mejoramiento de los resultados en la educación.

Pérez (2008), menciona que la investigación cualitativa es reverenciada como un camino activo, sistemático y riguroso de búsqueda, indagación, averiguación e inquisición de información; subraya que el médula de curiosidad de las investigaciones cualitativas reside en la construcción de descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observables, incorporando la propia voz de los participantes, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos.

El instrumento metodológico heurístico para el conocimiento y transformación de contextos y prácticas socio-educativas, es la denominada investigación-acción; este tipo de investigación, de acuerdo con (Halsey: 1972), se refiere a una injerencia en menor escala en el

funcionamiento del mundo real y a un examen cercano a los efectos de dicha intervención. Cabe resaltar que la información recolectada y registrada, forman ejes transversales para poder generar espacios reflexivos y apreciación de logros obtenidos así como restricciones que se presenten en el desarrollo de la investigación, para reformar, optimizar y profundizar decisiones sobre las acciones a perseguir.

Por ello una de las razones principales de llevar a cabo este tipo de metodología es por la mejora y comprensión de la práctica educativa y el acercamiento a la realidad: enlazando el saber-ser, saber-ser y saber-hacer. La intención es comprender e interpretar las prácticas sociales (indagación sistemática, crítica y pública) para cambiarlas (acción informada, comprometida e intencionada) y mejorarlas (propósito valioso).

1. RELACIÓN UNIVERSIDAD-EMPRESA.

La relación universidad-empresa, tiene sus orígenes en el marketing relacional. El marketing relacional surge como refutación a la necesidad de diferenciación y de valor agregado; se fundamenta en el reconocimiento de que construir y mantener relaciones es fructuoso para cualquier organización (Plamer, 2002). Barroso y Martín (1999), hacen referencia que el marketing relacional establece una forma de orientarse al mercado objetivo, con el que se trata de instaurar una relación a largo plazo que lo fidelice y a partir del cual se espera un impacto positivo sobre los resultados económicos de los participantes.

En base a estas definiciones, se puede inferir que relación universidad-empresa es una correlación entre conocimientos y economía, como ingrediente de impulso para la transferencia bilateral y sostenida de tecnologías, experiencias y recursos físicos para sustentar el fortalecimiento del desarrollo en la sociedad. El vínculo, responde a una alianza que permita fortalecer las capacidades competitivas de la empresa y de la universidad, de forma que se generen nuevas oportunidades de desarrollo para ambos actores, sin perjudicar y alterar las propias misiones. La finalidad es la coexistencia de sus relaciones más no la fusión entre ellas (García 2000).

1.1 La relación universidad-empresa en el contexto actual.

La relación universidad-empresa es un tema relativamente poco estudiado; como se mencionó anteriormente, una aproximación a la definición de la relación universidad-empresa

puede expresarse como aquella interacción entre universidades y empresas que cimentadas en la confianza y el compromiso de los miembros que la integran, permiten la expansión y propagación de competencias y habilidades con el fin de crear valor diferenciado y agregado a largo plazo; dicha relación es un movimiento que involucra transferencia y comercialización del know-how para elevar la competitividad de los actores que se involucran, por lo que no debe considerarse como un proceso aislado, sino como un sistema que permita una relación dinámica entre sí para el cumplimiento de objetivos.

A pesar de que esta relación universidad-empresa es un factor clave para el desarrollo nacional y local del país, activar relaciones es una actividad bastante débil en este contexto, pues hoy en día tanto empresas como universidades han tenido que hacer frente a determinadas barreras derivadas entre la sociedad del conocimiento, las necesidades del mercado actual, el papel de la industria, del gobierno y de las propias universidades. Desde una perspectiva académica, las universidades como generadoras de investigación y desarrollo (I+D) no proporcionan el intercambio de conocimientos adecuado para potenciar el desarrollo innovador de las empresas; en tanto que las empresas necesitan a utilizar ese conocimiento, carecen de un enfoque adecuado para cooperar con las instituciones de educación superior para así beneficiarse de los conocimientos que estas producen e incrementan así su competitividad con base en la innovación.

Esta desvinculación origina que los nuevos profesionistas no sean contratados por empresas y los pocos contratados carecen de ofrecerles mejores oportunidades de desarrollo. El mercado laboral, requiere capital humano con nuevas competencias desarrolladas capaces de satisfacer la demanda de innovación generada por la sociedad; por lo que desde el punto de vista social, no es suficiente que las universidades traten de incorporar profesionistas al mercado laboral, sino que proporcionen una formación instaurada en las necesidades del mercado laboral y puedan aplicar los conocimientos, competencias y habilidades recibidas durante su estancia universitaria, contribuyendo en proporcionarles oportunidades de obtener mayor remuneración, con posibilidades de transformar su entorno y su país.

Avivar el desarrollo de redes, puede ser un elemento ventajoso para favorecer a la profesionalización de la gestión y evitar que se pierda el “saber-hacer” adquirido. En este sentido, no se trata de que la Universidad deje de lado el compromiso comunitario que la ha caracterizado, sino que incorpore dentro de su esquema una relación más directa con las

actividades económicas del país. En este punto, vale la pena subrayar que no existe un único modelo de vinculación universidad-sociedad exitoso. Las empresas se ven cada día presionadas para sobrevivir y crecer en un mercado global. De aquí la necesidad imperativa de encontrar la ventaja competitiva que le permita alcanzar estos objetivos, como en su tiempo lo señalo, Drucker; *“la ventaja competitiva de cualquier organización es su capital humano, pues en él mismo es donde reside el conocimiento”*.

Por esta razón, el capital intelectual es un aspecto fundamental para la sobrevivencia de las organizaciones, lo que sirve para salvaguardar su fuerza competitiva ya que integra aspectos estructurales de capital (integrado por la organización, relaciones y activos intangibles), y de formación humana (conformado de competencia, actitudes y agilidad intelectual). Un sistema de vinculación se hace notable e imperiosa, pues debe reconocerse que no es la Universidad la que determina cuáles son los conocimientos importantes, sino que se trata más bien de conceptos sociales que son reformulados continuamente en respuesta a los cambios sociales y tecnológicos.

1.2 Ventajas de la relación universidad-empresa.

Son diversas y reconocidas las ventajas que, para ambos agentes, implica dicha relación (Fernández *et al.*, 2000; García, 2000) hacen alusión a algunas de ellas:

Universidad	Empresa
Proporciona la creación de equipos mixtos de investigación.	Beneficia el flujo de personal desde la empresa hacia la universidad.
Beneficia el flujo de personal universitario a las empresas.	Accede el paso a estudiantes y personal altamente cualificado.
Forja ingresos adicionales.	Conceptúa un soporte técnico e investigador.
Proporciona la compra de inmobiliario	Comprime gastos en I+D.
Forma a las universidades en su entorno económico y social.	Perfecciona la adaptación del capital humano a las necesidades empresariales.
Provee un perfil de capital humano demandado por las empresas.	Mejora su imagen pública.
Aumenta la producción científica, tanto de artículos publicados, como de presentaciones en congresos.	

Amplía el número de patentes y licencias de productos y/o procesos.	
Ofrece apoyo para la realización de tesis doctorales.	
Permite las oportunidades de empleo de los graduados	

Tabla 1. Ventajas de la relación universidad-empresa. Elaboración propia a partir de Fernández et al., (2010) y García, (2000)

Las ventajas explicadas anteriormente están en función del grado de colaboración que se establezca entre los dos principales agentes implicados en la relación. Esto exige un enfoque específico y concreto para visualizar el impacto de establecer relaciones bilaterales sobre su entorno y organizar así sus recursos y capacidades para enfrentar adecuadamente los retos para la generación de valor entre ellos.

1.3 Barreras de vinculación.

Cazado (2000), menciona que entre los principales obstáculos que se presentan para una efectiva vinculación se encuentran: 1.- El poco interés por generar vinculación por parte del sector empresarial como por el sector educativo. 2.- La dificultad para instaurar una comunicación entre ambos debido a la diferencia cultural de las mismas. 3.-La discrepancia entre los propósitos que animan a las partes, ya que lo que es valioso para el sector educativo, puede no serlo para el sector empresarial.

Es por ello, que resulta imperativo destacar, que la cooperación entre las universidades y empresas se han visto limitadas dado que sus actuaciones son antagónicas, como se puede ver a continuación:

Empresa	Universidad
No asumen los suficientes riesgos a la innovación tecnológica debido a que suelen ser cautelosas.	Insuficiente vinculación con las necesidades socioeconómicas del país.
Solicitud de medidas proteccionistas.	Excesiva incorporación de las actividades, con una marcada atomización de medios y proyectos.

Tendencias a las sistematizaciones de carácter reflexivo que transfiguran a las empresas en los negocios.	Poco desarrollo en actividades en estudios avanzados.
Favoritismo por los procedimientos a corto plazo y alta seguridad, lo que emplea preferencia de tecnología exterior.	Figurada priorización en la formación extensiva, sobre la intensiva.
Enérgico individualismo e independencia que obstaculiza el trabajo en equipo.	Crisis de identidad debido a factores como la masificación, devaluación de títulos, etc.

Tabla 2. Papel antagónico de la empresa y la universidad en la vinculación. Elaboración propia a partir de Espinoza, (1999); Cazado, (2000).

Es necesario, por lo tanto, divisar aquellas procedencias que permitan originar, fortalecer y contribuir a la soluciones a problemas, ofreciendo los resultados de la investigación en la solución de la misma. La universidad, mediante la generación de conocimientos y su difusión logrará mayor impacto en la búsqueda del bienestar social (Espinoza, 1999).

2. MODALIDADES DE VINCULACIÓN.

En México, la cultura en la formación de una red de vinculación entre empresa y universidad se encuentra en un nivel básico, lo cual se encuentra fundamentada en dos aspectos (Casalet y Casas, 1998):

- a. Ferias de reclutamiento. En aras de reclutamiento, algunas empresas se notifican en ferias para allegarse de personal calificado que pueda cubrir las necesidades de su organización. Dichas ferias pueden darse mediante eventos con algunas universidades públicas o con gobierno, para su difusión.
- b. Servicios social y/o prácticas profesionales. Esto se realiza, básicamente como apoyo para revisar aspectos académicos, utilizándose de manera confiable pero muy limitada. De esta manera, los alumnos conocen y desempeñan alguna función de manera básica dentro de la empresa.

Modalidades	de	%
--------------------	-----------	----------

vinculación	
Prácticas profesionales	76%
Estancias técnicas	54%
Servicios social	78%
Visitas a empresas	83%
Residencias profesionales	40%
Programa emprendedor	41%

Tabla 3 Modalidades de vinculación. Fuente: Casas y Casalet (1998)

Lo anterior demuestra la falta de interés por establecer convenios bilaterales de actuación, para el desarrollo del país. De tal manera que, establecer una red de vinculación no es tarea sencilla y debe abordarse desde un enfoque holístico e integral, entre universidad, gobierno, empresa y sociedad, lo que aportará consigo grandes beneficios para las partes que lo integran, esto significa que la vinculación puede conseguir una difusión más amplia del know-how mediante el acceso y aportación de la ciencia y los conocimientos que puedan traducirse en innovaciones básicas y de soporte técnico que le permita generar productos de alto contenido tecnológico. En ese mismo sentido, Muiño (1996), expresa que la red de vinculación es una táctica que permitirá avivar la actualización tecnológica de la micro, pequeña y mediana empresa, con el fin de elevar su capacidad competitiva y los índices de rendimiento de este sector, lo que ayuda a un crecimiento cultural y políticos en la sociedad.

2.1 Modelos de la triple hélice. Vinculación entre la universidad y las empresas.

El modelo de la Triple Hélice (TH) es uno de los modelos que explican el estudio de la vinculación entre la universidad, la industria y el gobierno. Este modelo fue presentado por primera vez por H. Etzkowitz y L. Leydesdorff en 1993. El modelo de la Triple Hélice propuesto por Etzkowitz y Leydesdorff (2002), se basa en una triada que considera a la vinculación como un resultado evolutivo del proceso de innovación, que se construye entre tensiones-equilibrios, encuentros-desencuentros que construyen una relación entre la universidad y la empresa con la participación de Gobierno.

Dentro de este marco, para que se forme una red de vinculación universidad-empresa-gobierno, primero debe haber demanda de conocimiento de las universidades, en segundo lugar,

para que estas vinculaciones se mantengan, debe existir la participación activa del gobierno, conocimiento previo de las empresas y la transferencia o flujo de este conocimiento al interior de la red que se ha formado entre estos agentes.

El modelo de vinculación considera que al establecer relaciones entre universidad-empresa se debe tomar en cuenta:

- a. Los actores institucionales (universidad-empresa).
- b. El sistema de vinculación que se establecen en ellos.
- c. La función y rol que tomará cada actor mediante la influencia de cada una de los componentes que integran la red.
- d. El tipo de conexión para establecer la vinculación.
- e. El efecto que se producirán de los intercambios entre las redes.

El modelo de vinculación es planteado, desde una perspectiva de necesidades de cooperación, con el propósito de ampliar tácticas que ayuden a fortalecer y generar la diversificación de los nuevos conocimientos, mediante la transferencia de know-how por parte de los actores involucrados en la red. Las relaciones de interconexión entre ellas deben ser equilibrada y homogéneas, expresando la complementariedad que éstas requieren para responder adecuadamente a las exigencias del entorno.

En este sentido, la universidad debe proveer conocimiento especializado en base a las necesidades actuales de la industria y proporcionar una oferta de capital humano altamente idóneo, capacitado, preparado y hábil; las empresas corresponderá a ofrecer la capacidad de concebir ambientes para la mejora continua y crecimiento económico en la sociedad, elevando con ello la competitividad del país. Es importante mencionar que cada una de los integrantes de la red de vinculación debe asumir un papel para la otra parte, esto significa que entre la red de vinculación se debe plantear formas de actuación equivalentes.

2.2 Formas de conexión entre universidad- empresa

La conexión entre universidad y empresas puede ser diversa y cambiante; esto dependerá en gran medida de la institucionalidad. La inercia de los diversos lazos de conexión para la transferencia del know-how presenta diferentes peculiaridades que dependen de compuestos factores, entre los que se destacan: la especificidad de cada sector productivo, las zonas de

localización, las disciplinas involucradas, la estabilidad de los contratos y la flexibilidad organizativa.

Algunos lazos de interacción entre universidad y empresa que se podrían utilizar son: enlace de primer nivel (básico), enlace de segundo nivel (medio) y enlace de tercer nivel (avanzado), cada una tomando en cuenta la alineación de la relación, la formalidad, el espacio-tiempo, el tipo de conocimiento transferido (know-how), el número de actores involucrados y la institucionalidad.

2.3 Diseño y estructura técnica en el proceso de vinculación.

Para lograr un resultado favorable en el proceso de vinculación, los actores involucrados en la red deben considerar los componentes clave para el vínculo entre ellos.

- Claridad de Objetivos.
- Determinar habilidades y competencias requeridas.
- Perspectivas Realistas.
- Realineación del cometido universitario.
- Compromiso y Responsabilidad entre los actores de la red.
- Establecimiento de actividades a ejecutar.
- Esclarecimiento de los recursos y servicios ofertados.

3. INSTRUMENTO METODOLÓGICO

3.1 Delimitación de la unidad de análisis y diseño de la muestra.

Población objeto de estudio. Para determinar y conocer la relación que existen entre las universidades las empresas se toma como población objeto de estudio al campo universitario del Valle de Toluca, Estado de México, así como empresas del sector privado ubicadas también el Valle de Toluca, Estado de México.

Determinación de la muestra. Se tomó una muestra no probabilística intencional; este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas en el que el investigador selecciona directa e intencionadamente a los individuos a los que se tiene fácil acceso. La muestra representativa de la población objeto de estudio del campo universitario del Valle de Toluca, Estado de México fue la participación de la Facultad de Contaduría y

Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. Por su parte, la muestra representativa de la población objeto de estudio de las empresas del sector privado del Valle de Toluca, Estado de México fue la participación de la Pepsico, Comerdis, Kener y RCI.

3.2 Validación y Aplicación de instrumentos.

En virtud de las necesidades propias del objeto de estudio y de acuerdo a los objetivos previstos en la investigación, se diseñaron dos instrumentos indispensables para la recolección de la información del objeto estudiado: el cuestionario y la entrevista que operan a través de la formulación de preguntas por parte del investigador y de la emisión de respuestas por parte de las personas que participen en la investigación. Con la intención de obtener información relevante acerca del origen y desarrollo de nuestro objeto de investigación, se le aplicó un cuestionario a 51 alumnos elaborados bajo la modalidad de preguntas abiertas que cursan el último semestre de su licenciatura, las cuales se consideró suficiente para apreciar la forma en cómo percibían la relación universidad-empresa como estrategia para la incorporación de los egresados al campo laboral y obtener así datos significativos para el trabajo de investigación.

En relación a las entrevistas hechas, éstas fueron aplicadas a cuatro directivos de instituciones de educación superior tanto pública como privada y a cuatro empresas del sector privado, cuya finalidad fue indagar la opinión y el sentir de cada uno de ellos en la forma en como percibían la relación existente entre empresa y universidad para la incorporación de los egresados al campo laboral, asimismo analizar cuál era su perspectiva del modelo educativo y el desarrollo de competencias laborales de sus egresados para la incorporación al campo laboral.

Cabe hacer alusión que en investigación acción los instrumentos no se validan por un programa estadístico, sino se busca rescatar la información pertinente para poder tener elementos para transformar la problemática que se vive en las escuelas interpretando los datos de acuerdo a las opiniones de los expertos o encuestados.

3.3 Resultados del programa de vinculación.

El programa propuesto en la investigación se aplicó como piloto en una universidad privada del Estado de México, así como de una empresa ubicada también esta zona; por políticas de confiabilidad no se proporciona los nombres de los participantes. Cabe resaltar, la poca disponibilidad para efectuar la vinculación entre universidad-empresa, debido en gran medida por temor, incertidumbre, rechazo, entre otros factores, situación que hace evidente la necesidad

de fortalecer la tarea de fomentar relaciones de vinculación entre universidad-empresa y los beneficios que esto genera en conjunto.

Se aceptó realizar la prueba piloto del modelo de vinculación mediante una conexión básica; es decir, mediante el flujo de recurso humano por parte de la universidad hacia la empresa, la transferencia de personal se estableció en relación a los puestos vacantes de la empresa, para cubrirlos. La relación de vinculación se establecería en inicio de manera informal, es decir sin firma de convenio de vinculación, con la finalidad de evaluar y conocer el comportamiento del modelo de vinculación, para así dar paso a una serie de modificaciones pertinentes entre ambos actores y establecer posteriormente un vínculo de manera formal (mediante firma de convenios y contratos por parte de las autoridades de ambas partes: universidad y empresa). La contratación de los alumnos se hizo de manera formal y por tiempo determinado, cubierto por un sueldo mensual estipulado entre los actores de la red para no afectar la situación laboral de los estudiantes. La conexión del sistema fue unidireccional.

Este primer acercamiento de vinculación con una conexión básica, es considerado como un núcleo central de relaciones bilaterales entre los actores, el cual debe irse configurando como uno de los pilares básicos para la transferencia de know-how. Es por ello de suma importancia conocer la perspectiva de los alumnos en el campo laboral pues al ser la escuela el lugar donde se ponen en marcha los distintos programas o proyectos educativos, debe ser también el espacio ideal para formar competencias, habilidades, destrezas y áreas de conocimientos indispensables para el sector privado; pues en la medida que realmente se cubran las necesidades que esta requiere se podrán establecer otros nexos más fuertes en las relaciones de vinculación entre los actores.

Resulta evidente entonces que desde un enfoque hacia la universidad se reconozca que el objetivo primordial de la vinculación es el de avanzar hacia la mejora de los programas educativos y pensar en ella como un agente a través del cual es posible gestar cambios encaminados a contribuir con calidad las exigencias del sector laboral, para propiciar el desarrollo de aprendizajes relevantes, significativos, útiles, relacionados con la vida actual y futura de los alumnos, logrando mayor cobertura, permanencia, promoción y aprendizaje real. Las opiniones emitidas por alumnos y el responsable de recursos humanos de la empresa sirven para evaluar las funciones y finalidad del modelo, para aplicarse en distintos ámbitos y recurrir a un determinado tipo de herramientas que correspondan a sus propósitos o intencionalidades y

sirvan como marco de referencia, mismo que le permitirán valorar si se está actuando con relevancia, eficiencia y eficacia en la gestión del modelo.

Con lo antes expuesto se cumple con el objetivo de promover el intercambio de experiencias y actividades entre los miembros participantes de las universidades y empresas con el fin de impulsar la transferencia de resultados de investigación, así como favorecer y fomentar las relaciones entre los integrantes de la red para el intercambio de conocimientos y la aplicación a procesos de innovación.

Conclusiones.

Es indudable que las universidades desempeñan un rol fundamental en la creación de conocimiento y en el desarrollo del país. Sin embargo el papel de la universidad ha ido cambiando en forma significativa adquiriendo nuevas funciones en coherencia con los cambios ocurridos en la estructura económica y en la sociedad moderna, lo que la ha convertido en uno de los principales agentes de los procesos de cambio, tanto sociales como económicos.

Los retos asociados a los nuevos modelos productivos que se articulan en torno al conocimiento, la tecnología y la innovación ponen a la universidad ante el desafío de repensar y remodelar sus características para seguir siendo un pilar fundamental del desarrollo económico del país, por lo que la universidad está llamada a colaborar proactivamente con el sector productivo y responder a ciertas exigencias del sector en esta materia, a cambio de recursos financieros o de la estancia de recursos humanos calificados en las empresas. Por lo que la conexión con este sector en actividades relacionadas con la transferencia de tecnología y conocimiento debe plantearse como su nueva misión.

En este contexto, consolidar los sistemas de innovación y lograr una mayor sinergia entre los agentes involucrados pasa a ser objeto de una renovada atención, lo que se ve reflejado en los recientes planes educativos. Desde una perspectiva sistémica de la innovación, se reconoce que el sector universitario no es el único responsable de establecer los canales que harán llegar el conocimiento a las empresas, sino que estas también desempeñan un rol fundamental al definir sus necesidades científicas y tecnológicas junto a las universidades, al precisar sus exigencias y al desarrollar la capacidad interna requerida para absorber los conocimientos.

De este modo, el enfoque de investigación utilizado “Investigación-Acción” permitió vincular el estudio de los problemas que enfrentan las universidades y las empresas en un

contexto determinado con acciones sociales, de manera que se logren de forma simultánea conocimientos y cambios sociales. Es por ello, que establecer una relación de vinculación entre universidad-empresa se vuelve un proceso indispensable de ser impulsado en virtud de participar directamente en una industria, mejorar los planes y programas educativos en función de la demanda de trabajo, ayudar en la solución de problemas académicos para el sector productivo, contar con recursos humanos capacitado y que respondan al entorno para contribuir al desarrollo de la sociedad.

Se considera como una posibilidad de mejora sugerir que las empresas puedan otorgar un 50 % de la calificación total al final de cada semestre a los alumnos que realicen su práctica profesional y el otro 50 % los profesores y que cada semestre los alumnos puedan rotar en los diferentes departamentos de la empresa. Adicionalmente que los profesores puedan realizar un proyecto de investigación en la empresa donde los alumnos puedan poner en práctica sus conocimientos y la experiencia de los profesores.

Referencias bibliográficas.

- ALI, A., (1994). Pioneering versus Incremental Competition: Review and Research Propositions. *Journal of Product Innovation*.
- CARR, W. Y KEMMIS, S., (1988). *Teoría crítica de la enseñanza*. Barcelona: Martínez Roca.
- CAZADO, J.L., (2000). *Relaciones Universidad y Empresa*. Investigación y Marketing.
- DRUCKER, P., (1999). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Editorial Norma, Bogotá.
- ESPINOZA, R., (1999). *Naturaleza y alcance de la Relación Universidad Sector Productivo*. Maracaibo. Venezuela: Editorial de la Universidad de Zulia.
- ETZKOWITZ, H., y LEYDESDORFF L., (2002). The triple Helix of University-Industry- Government, Implications for Policy an Evaluation. Workingpaper. ISSN 1650-382. 2
- FERNÁNDEZ DE LUCIO L., CASTRO, E., CONESA, F. y GUTIÉRREZ, A., (2000). Una visión crítica de las relaciones universidad-empresa: el papel de las estructuras de interrelación. Instituto de Gestión de la innovación y del Conocimiento. INGENIO.CSIC.
- GALEANO, M., (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Medellín, Colombia. Editorial Universidad EAFIT.
- GARCÍA, R., FERNÁNDEZ, J.C., (2000). La orientación de las universidades hacia la empresa y la sociedad: evaluación de la calidad universitaria. EsicMarket,
- GRÖNROOS, C., (1996). Relationship Marketing: Strategic and Tactical Implications. *Management Decision*.
- GUMMESSON, E., (1994). Marketing-orientation Revisited: The Crucial Role of the Parttime Marketer. *European Journal of Marketing*.
- HALSEY, A.H., (1972). *Research Methods in Education*, Routledge, London.
- HAKER, M.J., (1999). Relationship Marketing Defined? An Examination of Curet Relationship Marketing Definitions. *Marketing Intelligence&Planning*.
- HERNÁNDEZ, R., Fernández C. Baptista L. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill. Chile.
- LATORRE, A., (2003). *La investigación–acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona: GRAO
- MARTÍNEZ, M., (2000). *La investigación-acción en el aula*. Universidad Simón Bolívar. Agenda Académica Volumen 7, Nº 1, Año 2000.
- PALMER, A., (2002). The Evolution of an Idea: An Environmental Explanation of Relationship Marketing. *Journal of Relationship Marketing*.
- PÉREZ G., (2008). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Tomo I-II. Métodos. 5ta. edición, Madrid: Editorial La Muralla.

ROSALES, E. Y GÓMEZ, R., (2010). La vinculación una estrategia de colaboración académica sector productivo. Caso de Éxito. México SINNCO

SÁNCHEZ, M., CLAFFEY, J. Y CASTAÑEDA M., (1996). Vinculación ente los sectores académico y productivo en México y Estados Unidos. México: ANUIES.

COLMENAREZ, L., (2004). Construcción teórica de la vinculación universidad sector productivo Revista Compendium, Diciembre, vol.7, número 013 Universidad Centro – Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela pp. 5-24.

MARTÍNEZ, F., (1998). Vinculación: Nuevo nombre de un viejo reto. En Revista de educación superior núm. 108. Artículo 5. México: ANUIES.

MUIÑO, J., (1996). La Transferencia de Tecnología en la Pequeña y mediana Empresa en Alemania. Revista Educación Superior. No 99, México, ANUIES, Julio septiembre.

SOTO R., CASTAÑOS H., GARCÍA O., PARRA P., ESPINOSA J y VÁSQUEZ, J.L., (2007). Vinculación Universidad – Empresa – estado en la realidad actual de la industria farmacéutica mexicana. Edusfarm, revista de educación superior en Farmacia. No.2.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

LOS AGRONEGOCIOS, UNA OPCIÓN DE EMPRENDIMIENTO EN LA AGRICULTURA.

Autores:

Sebastiana Del Monserrate Ruiz Cedeño. Magister en Administración. Universidad Técnica, de Manabí, Avenida Urbina y Che Guevara, Portoviejo, Manabí, Ecuador. e-mail: sruiz@utm.edu.ec. moncitaruiz@gmail.com.

Norberto Pelegrin Entanza. PhD en Geografía. Profesor ,Universidad Técnica de Manabí. norbepelegrin@gmail.com.

Introducción.

Con origen en la prehistoria la agricultura califica entre las actividades más antiguas de la especie humana. Pero es muy probable que los primeros hombres de Cromañón datados aproximadamente 40 000 años A.C, no dominaran el arte del cultivo y explotación de la tierra, con el objeto de obtener productos con fines humanos y mucho menos con destino a los animales, pues se sabe por hallazgos arqueológicos, que no fue hasta la revolución neolítica hace 8.000 años, que el hombre comenzara a domesticar animales, primero el perro y luego fueron la oveja, el buey y el cerdo (Profesor en línea, Consultado septiembre 2015).

La actividad agrícola sigue calificando actualmente como un sector económico indispensable y fundamental en la alimentación mundial. Probablemente surge como una necesidad impuesta por los nuevos condicionamientos poblacionales y ambientales, siendo asumible la existencia de una escasez de la caza, la pesca y la recolección, a causa de un aumento de población tras la última glaciación y que forzó a los cazadores-recolectores a buscar espacios permanentes y estables, sólo así se comprende que una vida tan fácil como es la de recoger los frutos que la naturaleza produce de forma natural, fuese abandonada progresivamente por la forma de vida del agricultor, donde se requiere un esfuerzo extra para la preparación de la tierra, siembra, control de las malas hierbas y recolección de las cosechas.

El valor de la agricultura queda corroborado al comprobar, que casi la mitad de la población mundial se dedica a esta actividad, aunque es cierto que su distribución es muy variable. Así mientras que en África y Asia superan el 60 por ciento de la población; en los Estados Unidos y

Canadá apenas alcanza el 5 por ciento. Por su parte en América del Sur la población dedicada a estas tareas es casi la cuarta parte; en Europa Occidental supone alrededor del 7 por ciento; y en los países de la Federación Rusa y los englobados en la antigua Unión Soviética alcanza el 15 por ciento (Profesor en línea, Consultado septiembre 2015).

Los agro negocios pueden resultar claves para resolver dos de los grandes desafíos en la actualidad: reducir la pobreza de los pequeños agricultores de todo el mundo y alimentar a una población mundial en constante aumento. Esta iniciativa constituye la brecha fundamental entre los 500 millones de granjas pequeñas a nivel mundial y los siete mil millones de personas con déficit alimentario que habitan en el planeta (Nwanze, 2011).

Por otro lado se puede afirmar la necesidad de desarrollar el agro negocio en función de la formación de cadenas de valor y a la par ir fomentando un nuevo modelo asociativo que les permita a los productores del campo reducir los costos de transacción, mejorar la capacidad de negociación y convertirse en interlocutores legítimos ante el gobierno y el sector privado, introduciendo un potencial transformador de la situación ambiental (Iglesias, 2002).

Metodología.

Para la elaboración del trabajo se combinaron los métodos teóricos tradicionales de la investigación científica tales como. Histórico-lógico: para realizar las investigaciones pertinentes relacionadas con los antecedentes históricos de la actividad agrícola y su desarrollo en épocas posteriores; Análisis-síntesis: para llevar a cabo el análisis de la información relacionada con el tema estudiado; Enfoque sistémico: para analizar el desarrollo de los agro negocios y su evolución hasta integrar los problemas relacionados con su desarrollo a escala social; Inducción deducción: basado en las conclusiones de la investigación para desplegar una visión integradora del papel que pueden jugar los agro negocios en función de la sostenibilidad.

Todo lo anterior se aplicó a los efectos de develar la esencia del problema científico, en el procesamiento de la información y la definición del sistema de categorías centrales y operativas. Además de desarrollar un ejercicio crítico propio sobre el tema abordado, logrando un resultado concreto y alcanzar las conclusiones correspondientes.

Desarrollo.

La agricultura arcaica.

Antes del desarrollo de la agricultura y el pastoreo hace unos 15.000 a 10.000 años, es presumible imaginar que la forma de subsistencia en todo el mundo era fundamentalmente la caza, la pesca y la recolección de frutos silvestres (Profesor en línea, 2015). Es muy probable que los primeros vestigios de la agricultura consistieran en una práctica itinerante, que se basaba en abandonar las tierras una vez agotados sus recursos y buscar nuevos suelos productivos.

La evolución de la agricultura no se produjo de forma inmediata, sino que fue un proceso gradual a partir de las actividades de recolección, caza y pesca. Existen evidencias de que las explotaciones se realizaban de forma mixta, combinando cultivo y cría de animales. La domesticación cumplía dos funciones básicas: garantizar el suministro de carne sin depender de la caza; y la utilización de los animales como fuerza de tiro.

Las nuevas actividades económicas basadas en la agricultura, exigieron de los incipientes agricultores su permanencia en un lugar fijo para cuidar de los cultivos. Los yacimientos arqueológicos han demostrado que los primeros poblados neolíticos se establecieron en el Próximo Oriente hace unos 8.000 años. Las culturas más importantes aparecieron en Oriente Medio y la península Balcánica. La agricultura ocupó sobre todo un lugar preeminente en las civilizaciones china, hindú, egipcia y mesopotámica.

Los primeros agricultores ocuparon variadas regiones: Irán, Irak, Jordania, Israel, Siria, Turquía, Sureste asiático (Tailandia), África (Egipto, a lo largo del río Nilo), Europa (Macedonia, márgenes del río Danubio), China (río Amarillo), India y Pakistán (valle del río Indo), México y Suramérica (Profesor en línea, 2015). Los ocho cultivos llamados fundadores del Neolítico fueron en primer lugar los cereales: trigo "espelta", el trigo "mocho", luego la cebada; las leguminosas: guisantes, lentejas, yeros, garbanzo; y el lino (wikipedia, 2015).

Para el año 5 000 a. C., los sumerios habían desarrollado las principales técnicas agrícolas, incluyendo el cultivo intensivo de la tierra a gran escala, el monocultivo, técnicas de riego, y el uso de mano de obra especializada, particularmente a lo largo de la vía acuática ahora conocida como el canal de Shatt al-Arab, del delta de Golfo Pérsico a la confluencia de los ríos Tigris y Éufrates (wikipedia, 2015).

En esta época pudo propiciarse la aparición de un incipiente comercio mediante el trueque e intercambio, basado en la existencia de excedentes alimenticios. Así, los granos de cereales que sobraban de las cosechas se intercambiaban por otros de los que se carecía, ejemplo de la sal, que

fue uno de los primeros productos que entraron a formar parte del comercio (Profesor en línea Consultado septiembre 2015). Estos pueden ser los primeros vestigios del comercio agrícola y la formación de cadenas de valores incipientes, que progresivamente fueron extendiéndose con una fuerza e intensidad cada vez mayor y que en la actualidad constituyen las bases para el agro negocio.

La civilización agrícola.

Sin menospreciar la agricultura de Mesopotamia, Egipto, China y la India, realmente Roma constituyó un hito importante en la literatura sobre temas agrícolas, así como los avances tecnológicos experimentados (Profesor en línea Consultado septiembre 2015). Roma fue un referente importante, no sólo por la forma de gobierno, estructura social, económica y la aplicación del derecho, sino también por el conocimiento de los temas agrícolas y la arquitectura aplicada a esa actividad. Se estima que el imperio romano comenzó precisamente basado en una sociedad rural de agricultores sin ninguna relación cooperativa, que alcanzó su máximo desarrollo durante la era cristiana, para convertirse de una sociedad rural a otra fundamentalmente urbana.

Las tierras cultivables, bosques y pastos, las cuales pertenecían al Estado, eran al principio explotadas por esclavos prisioneros de guerra y supervisados mediante capataces. Posteriormente conforme escaseaba la mano de obra cautiva, se iban arrendando las tierras a agricultores particulares, los cuales pagaban a los propietarios en especie con una parte de la producción. Este sistema feudal ya estaba firmemente establecido en la villa romana 400 años d.C. La práctica de arrendar las tierras provocó grandes latifundios y el empobrecimiento de los pequeños agricultores propietarios. La mayoría de las tierras eran propiedad de senadores.

En las Partidas de Alfonso X de Castilla en el siglo XIII, se definen a los campesinos dentro de la sociedad estamental, como los que labran la tierra e fazen³ en ella aquellas cosas por las que los hombres han de vivir y de mantenerse. Este campesinado activo fue la fuerza fundamental del trabajo en la sociedad medieval (wikipedia, 2015).

La introducción del uso de arados pesados (con ruedas y vertedera), permitió un cultivo más profundo de los suelos del norte de Europa (se incorporó a lo largo del siglo XI en las regiones al norte de los Alpes, mientras que los suelos frágiles de la zona mediterránea seguían vinculados al

³ Del Latín Facere, que traducido al Castellano, quiere decir hacer.

arado romano). Los molinos hidráulicos (posteriormente los de viento introducidos desde Persia) incrementaron de forma importante la productividad del trabajo, al igual que la mejora paulatina de los aperos agrícolas, como nuevos tipos de trillos, hoces y guadañas (wikipedia, 2015).

El cambio del buey por el caballo como animal de tiro fue el resultado de dos avances tecnológicos: el uso de la herradura; y el desarrollo de la collera, que permitían al caballo tirar de mayores cargas más fácilmente. Estos progresos tecnológicos aumentaron la eficiencia del transporte por tierra, propiciando el incremento del comercio, que sumado a la mejora general de la red de carreteras, aumentó las oportunidades comerciales para las comunidades rurales mejor comunicadas.

En zonas de Europa meridional (la Sicilia y la España musulmana), los árabes introdujeron mejoras agrícolas, especialmente en sistemas de regadío, el aprovechamiento de las laderas, zonas inundables (arroz) y el cultivo intensivo de huertas, con la generalización de los frutales mediterráneos (naranjos, almendros) y todo tipo de verduras, que caracterizarán el estereotipo de la alimentación de los campesinos de estas zonas.

Estos cambios causaron un crecimiento, tanto en la variedad como en la cantidad de las cosechas, que tuvo efectos importantes en la dieta de la población. El campo fue el gran protagonista en la plena Edad Media europea. Los recursos aportados por la agricultura y la ganadería eran la base de la economía y la tierra era el centro de las relaciones sociales (wikipedia, 2015).

A pesar de los progresos, la agricultura medieval manifestó siempre signos de precariedad, debido a la imposibilidad de realizar la inversión productiva de los excedentes (extraídos en forma de renta feudal por la nobleza y el clero) y su estrecha dependencia de las condiciones naturales.

Ya en la edad moderna se destacan los cambios operados en la Europa noroccidental, especialmente en Holanda e Inglaterra, los cambios sociales y políticos que tuvieron lugar durante la revolución burguesa, se vieron acompañados en el campo por una revolución agrícola previa a la Revolución Industrial del siglo XVIII, que intensificó los cultivos, aumentando los rendimientos gracias a mejoras técnicas, productivas y a la introducción de nuevos cultivos.

Los resultados de la Revolución Industrial, la introducción intensiva en el uso de abonos químicos (fosfatos, nitratos, etc.), la mecanización y los estudios científicos de la edafología⁴ y la ingeniería agrícola transformaron la agricultura a finales del siglo XIX, en una actividad similar a la industrial en cuanto a su conexión con la ciencia y tecnología. No obstante la dependencia de la climatología y la periódica irrupción de plagas, ha generado periódicas crisis agrícolas (Rogg, 2000).

En el siglo XX, especialmente con la aparición del tractor, las exigentes tareas de sembrar, cosechar y trillar, pudieron realizarse de forma rápida y a una escala antes inimaginable. Según la Academia Internacional de Ingeniería de Estados Unidos, La mecanización agraria es uno de los 20 mayores logros de la ingeniería del siglo.

La revolución verde⁵ de la segunda mitad del siglo XX, significó un salto cualitativo en la tecnificación de la agricultura en todo el mundo, basándose en mejoras tecnológicas avanzadas como las semillas de alto rendimiento, que a finales del propio siglo experimentó un nuevo impulso con la biotecnología.

La agricultura moderna depende enormemente de la tecnología, las ciencias físicas y biológicas. La irrigación, el drenaje, la conservación y la sanidad, que son vitales para una agricultura exitosa, exigen el conocimiento especializado de ingenieros agrónomos. La química agrícola en cambio, trata con la aplicación de fertilizantes, insecticidas y fungicidas, la reparación de suelos y el análisis de productos agrícolas.

Pero a pesar de los avances experimentados, gran parte de la agricultura de muchas regiones del planeta precisa de una cantidad enorme de trabajo humano, ayudado por muy pocos medios técnicos, debido a la falta de capital para invertir en maquinaria, abono químico y otros recursos necesarios.

⁴ Rama de la ciencia que estudia la composición y naturaleza del suelo en su relación con las plantas y el entorno que le rodea. Dentro de la edafología aparecen varias ramas teóricas y aplicadas que se relacionan en especial con la física, la química y la biología.

⁵ La revolución verde es la denominación usada internacionalmente para describir el importante incremento de la productividad agrícola y por tanto de alimentos entre 1940 y 1970 en Estados Unidos y extendida después por numerosos países. Consistió en la siembra de variedades mejoradas de maíz, trigo y otros granos, cultivando una sola especie en un terreno durante todo el año (monocultivo), y la aplicación de grandes cantidades de agua, fertilizantes y plaguicidas. Con estas variedades y procedimientos, la producción es de dos a cinco veces superior a la obtenida con las técnicas y variedades tradicionales de cultivo.

En síntesis, el mundo en la segunda década del siglo XXI se está recuperando todavía de los efectos del déficit alimentario, de la inestabilidad del precio mundial de los combustibles y de la crisis financiera, pues casi mil millones de personas sufren de hambre crónica, 200 millones de seres humanos en edad laboral están sin trabajo, y los mercados están en desorden (Marion D. et al, 2013).

La agricultura que debe jugar su papel, se ha visto afectada por las crisis globales, sin embargo no se puede obviar que muchos países han vuelto a centrar la atención en el sector agrícola y buscan nuevas respuestas para mejorar la seguridad alimentaria. Casi la mitad de la fuerza de trabajo en desarrollo está empleada en la agricultura, en muchas ocasiones con empleos informales, mal remunerados o no remunerados y en condiciones de trabajo precaria (Marion D. et al, 2013).

El agronegocio.

Desde la óptica más simple se puede plantear, que el agro negocio es un término lingüístico que une dos conceptos, agricultura y negocios, resumidos en todo lo referido a la llamada industria alimenticia agrícola. Desde el punto de vista técnico son muchos los criterios y opiniones relacionadas con la conceptualización del agro negocio, pero más allá de todo debate se debe considerar, la extraordinaria implicación del compromiso social de la actividad agropecuaria con las perspectivas del desarrollo humano sostenible.

Algunos autores logran definir el fenómeno del agro negocio: como la gama de actividades comerciales que tienen lugar desde la granja al tenedor, pero que también comprende el procesamiento de materias primas para la producción de bienes no alimentarios como textiles, papel y biocombustibles. Se plantea que desde el punto de vista conceptual los agro negocios abarcan el suministro de insumos agrícolas, la producción y el procesamiento de productos agrícolas, y su posterior distribución al consumidor (Nwanze, 2011). Se señala que involucran a grandes empresas, pero también a pequeños emprendedores como el simple trabajador del campo.

Una definición más extractada y precisa refiere, que los agro negocios abordan un sistema de negocios integrados, que incluye todas las actividades dentro y fuera de la unidad de producción, requeridas para lograr abastecer sostenible y competitivamente a la población con alimentos, fibras y combustibles de origen agrícola. Este concepto es incluyente y no se representa exclusivamente a la gran agricultura empresarial, por el contrario, comprende a todas las

unidades de producción e intenta reconocer la importante contribución que los agricultores de pequeña y mediana escala tienen en la provisión de alimentos (García M et al, 2010).

Desde este ángulo el agro negocio se concibe como un sistema integrado de negocios enfocado en el consumidor, que incluye los aspectos de producción primaria, procesamiento, transformación y todas las actividades de almacenamiento, distribución y comercialización, así como los servicios, públicos y privados, que son necesarios para que las empresas del sector operen competitivamente.

Contraria a la visión tradicional, esta óptica de los agro negocios considera a la agricultura como un sistema de cadenas de valor, que se centra en dar satisfacción a las demandas y preferencias del consumidor, mediante la incorporación de prácticas y procedimientos que incluye todas las actividades dentro y fuera de la unidad de producción; es decir, considera todas las dimensiones de la agricultura y acepta que sus productos no siempre son el resultado de la simple producción de alimentos (García M. et al, 2010).

Las tendencias más relevantes para el desarrollo actual de los agro negocios, está influenciada por las diversas crisis de los últimos años, que han obligado a reflexionar sobre las acciones tradicionales y la necesidad de buscar nuevas alternativas. En general, esta reflexión se fundamenta en tres preocupaciones básicas: la necesidad de lograr una mayor inclusión social; la protección del ambiente; y una nueva forma de considerar a los mercados (García M et al, 2010).

Estas preocupaciones centrales son las que durante los últimos años también han definido el desarrollo de los agro negocios, pudiendo identificar las tendencias más relevantes y aquellas que seguirán moldeando el desarrollo de la actividad en el futuro y que están relacionadas con: la importancia de vincular a los pequeños productores a las cadenas de valor; el surgimiento de nuevos modelos de negocios; el resurgimiento de la discusión sobre abastecimiento local vs abastecimiento mundial; la inocuidad como eje central para la competitividad; y el regreso a la producción de cultivos tradicionales (García M. et al, 2010).

Durante los últimos años ha existido un renovado interés por el papel de la agricultura sobre el proceso de desarrollo y la implementación de mecanismos que permitan atacar las causas estructurales que han impedido su avance. Para poder enfrentar seriamente estas causas, se requiere de un nuevo pensamiento, formas diferentes de relación entre los actores, una mayor

inclusión de los segmentos más pobres, una participación más amplia de la sociedad civil, definición de un nuevo rol para el sector público y privado, y una nueva gobernabilidad.

En medio de esta problemática, se ha evidenciado que uno de los temas que gobernará la agenda del agro negocio en los años por venir, es la búsqueda de formas exitosas para vincular a los campesinos de producción a pequeña escala con los mercados y las cadenas de valor. Este tema es relevante, en principio porque este grupo de actores contribuye con cantidades sustanciales de alimentos en el mundo. Normalmente estos segmentos productivos han sido excluidos de las ventajas que ofrece el mundo actual y se han convertido en un núcleo de alta vulnerabilidad e inestabilidad política y social.

La inserción de los productores de pequeña y mediana escala a los mercados, ya sean locales o de exportación, requerirá de la acción conjunta de los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Los gobiernos deberán centrar sus esfuerzos hacia la creación de marcos institucionales y legales, conducentes a crear un ambiente que favorezca esa vinculación y hacia la definición de prioridades y estrategias de inversión y asignación de recursos que fortalezcan sus capacidades, en los que se evite el diseño de programas asistencialistas o populistas.

Existen ejemplos exitosos del tipo de intervención señalado anteriormente en varios países de América Latina. Es notable el caso de Brasil, México y Colombia, donde los marcos legales e institucionales que se iniciaron hace varios años han empezado a rendir frutos.

La incorporación de los productores de pequeña y mediana escala a los mercados, también requiere de una activa participación del sector privado, quien tiene la importante función de crear y poner en marcha ideas y negocios que sean comercialmente viables y que ayuden a generar empleos, reducir la pobreza y contribuir a la seguridad alimentaria. Asimismo, este sector privado continuará siendo la fuerza motriz de la innovación y la inversión y facilitará la vinculación de los pequeños productores con las iniciativas empresariales competitivas y sostenibles.

Pero es necesario reconocer que en las actuales condiciones del mercado, la vinculación de los productores de pequeña y mediana escala, requerirán su incorporación a nuevas formas asociativas, que le permita reducir los costos de transacción, mejorar sus capacidades de negociación, convertirse en interlocutores legítimos ante el gobierno y el sector privado, aumentar la cohesión social y mejorar la autogestión.

En síntesis, la vinculación de los pequeños y medianos productores a los mercados, será uno de los temas centrales que definirá la forma de concebir y estructurar los agro negocios en el futuro. El éxito de este proceso requiere del establecimiento de un diálogo más plural y diverso con la participación del Estado, los productores, el sector privado y la sociedad civil.

La competitividad de los nuevos modelos de agro negocios.

Las naciones de América Latina, así como los países en vías de desarrollo, ven influenciadas sus economías por los cambios originados por la globalización, afectando el entorno en el cual se desenvuelven los elementos de la producción agrícola.

La agricultura moderna, basada en el paradigma industrial que implica un gran consumo de energía, tiene importantes y desafortunadas consecuencias ecológicas y sociales, tales como: deforestación acelerada; erosión de los suelos; contaminación del aire; agua y suelos; pérdida de biodiversidad; concentración de la tierra, de los recursos y de la producción; y condicionamientos en los patrones de migración rural/urbana. Por otro lado y debido a la gran dependencia de insumos, resulta altamente ineficiente desde el punto de vista energético.

Los elementos señalados anteriormente ponen de manifiesto una crisis que exhibe claramente, la ambivalencia y la contradicción del actual modelo agrícola mundial. Precisamente son las tensiones que afectan al mundo, a nuestra sociedad, y en particular las tensiones que se derivan del avance de los modelos agrícolas basados en el monocultivo y la incorporación de nuevas tecnologías, que requieren ser evaluadas en función de determinar los elementos asociados al costo y beneficio, así como pensar y debatir alternativas propias para superar el actual estándar de desarrollo hegemónico. Un patrón que genera enormes dividendos y bienestar para algunos, mientras que produce malestar, pobreza, exclusión y sufrimiento para muchos, causando enormes grados de desigualdad, contaminando y destruyendo la naturaleza de la que no sólo nos nutrimos y vivimos, sino de la cual somos parte (Carrasco A et al, 2012).

Ya desde antes de la explosión de la crisis alimentaria y de la manifestación de la crisis financiera, en amplios sectores de la población y en muchos países, se había empezado a expresar una gran desilusión por los resultados obtenidos con los modelos económicos y de la apertura comercial impulsados durante las últimas dos décadas. La incapacidad de estos modelos de crear una mejora sustantiva en el nivel de vida de la mayoría de los pobladores y el evidente aumento en la brecha entre las distintas clases sociales, aunado con el reconocimiento de los riesgos que el

cambio climático representa para la humanidad, ha alentado la búsqueda de modelos de negocios que, de forma innovadora, progresista e incluyente, ayuden a la creación de una nueva sociedad (IICA, 2010).

Como respuesta a estos retos, se ha propiciado el surgimiento de cuatro modelos prioritarios de negocio que se deben ir consolidando gradualmente, estos son: los principios de responsabilidad social empresarial; los negocios ecológicos o verdes; los agro negocios incluyentes; y los negocios sociales (IICA 2010).

La responsabilidad social empresarial: es un concepto que se ha transformado en un movimiento ya generalizado, que debe ir ganando un mayor número de adeptos en los próximos años, debido a la concientización de las empresas acerca de la importancia de centrar parte de sus esfuerzos en mejorar las condiciones sociales y laborales de sus trabajadores, conservar los recursos ambientales y contribuir al desarrollo de las comunidades donde operan (IICA, 2010).

Este movimiento ha provocado que las empresas empiecen a pensar no solamente en la rentabilidad financiera, que sin duda sigue siendo la responsabilidad principal y más importante, sino también en función de su rentabilidad y competitividad social y ambiental. En cierto sentido la implementación de estas políticas también obedece a la presión de la sociedad, que cada día cuestiona más a aquellas empresas cuya meta es solo la obtención de utilidades financieras y exige una rendición de cuentas transparente e integral.

Sin embargo estas políticas surgen de un acto de voluntad de las propias empresas sin la presión de ninguna legislación, por lo que aún son hechos relativamente pobres en la mayoría de ellas, particularmente en aquellas de pequeña o de mediana escala, que todavía no consideran estos elementos como un factor de competitividad. Por lo tanto, es necesario continuar apoyando a las empresas, a sus operadores y socios para que expresen sus convencimientos y principios, mediante el establecimiento voluntario de estas prácticas.

Los llamados negocios verdes o ecológicos: constituyen el segundo modelo de negocios que se ha consolidado en los últimos años y que continuará apareciendo en el futuro. Este nace como respuesta al reconocimiento de los peligros que se asocian con el tema del cambio en el ambiente, por la destrucción de los recursos naturales, el uso excesivo de combustibles fósiles y la incontenible producción de contaminantes de todo tipo. Esta conciencia toma lugar de manera prioritaria en la industria de la transformación y en las grandes cadenas de distribución, las cuales

han iniciado agresivos programas de reconversión de sus procesos, hacia un uso más razonable de energía, la producción de menos contaminantes y la reutilización de los recursos (IICA, 2010).

El modelo agro negocios incluyentes: ha emergido en los últimos años y en cierto sentido es el resultado de la expansión de los esfuerzos de responsabilidad social de muchas empresas y de actores públicos, así como organizaciones de la sociedad civil interesados en ofrecer una oportunidad a las clases y sectores más marginados de la sociedad. El modelo se focaliza en las oportunidades que los estratos bajos de la población ofrecen como consumidores y empresarios. Sin duda este tipo de iniciativas incluyentes será una de las tendencias del futuro (IICA, 2010).

El modelo de negocio social: recientemente se ha venido impulsando gracias a los esfuerzos de Muhammad Yunus⁶ y el grupo Grameen. El objetivo de este tipo de emprendimientos es la generación de utilidades, a diferencia de los tradicionales. Un negocio social es una iniciativa diseñada para cubrir una meta social, donde las utilidades no serán repartidas entre los accionistas o socios, sino reinvertidas en el crecimiento de la empresa para expandir sus metas y lograr mayor impacto. De esta forma, el postulado de negocios sociales implica, que aquellos negocios creados con este esquema deberán de ser operados con la misma intensidad, principios y astucia que los tradicionales, y tendrán que cubrir todos sus gastos y generar utilidades. Este modelo de negocios, aún novedoso, resultará atractivo para los jóvenes que inician sus carreras y para aquellos inversionistas que tienen otra forma de concebir su función en la sociedad (IICA, 2010).

Lo hasta aquí analizado conduce el pensamiento al logro de un nuevo modelo, donde la gran agricultura empresarial, el sistema cooperativo y los campesinos de pequeña y mediana escala, puedan compartir un espacio común en la producción agropecuaria y acudir al mercado en igualdad de condiciones, integrándose de manera coordinada al amplio espectro de las relaciones comprendidas en los agro negocios, desde la simple producción diversificada de productos, pasando por el procesamiento, almacenamiento y servicios, hasta la distribución y comercialización, todo ello enfocado a satisfacer las necesidades y exigencias de los consumidores de alimentos, fibras y biocombustibles, con un resultado económicamente palpable sustentado en el acceso equitativo a la cadena de valor. En la figura 1 se muestra el nuevo modelo propuesto del agro negocio.

⁶ Es un banquero y economista de Bangladés. Es el desarrollador del concepto de microcrédito, que son pequeños préstamos concedidos a personas económicamente pobres que no pueden solicitar un préstamo bancario tradicional. Fundador del Banco Grameen, fue galardonado con el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia en 1998, Premio Internacional Simón Bolívar en 1996 y con el Premio Nobel de la Paz de 2006 por sus esfuerzos para incentivar el desarrollo social y económico desde abajo.

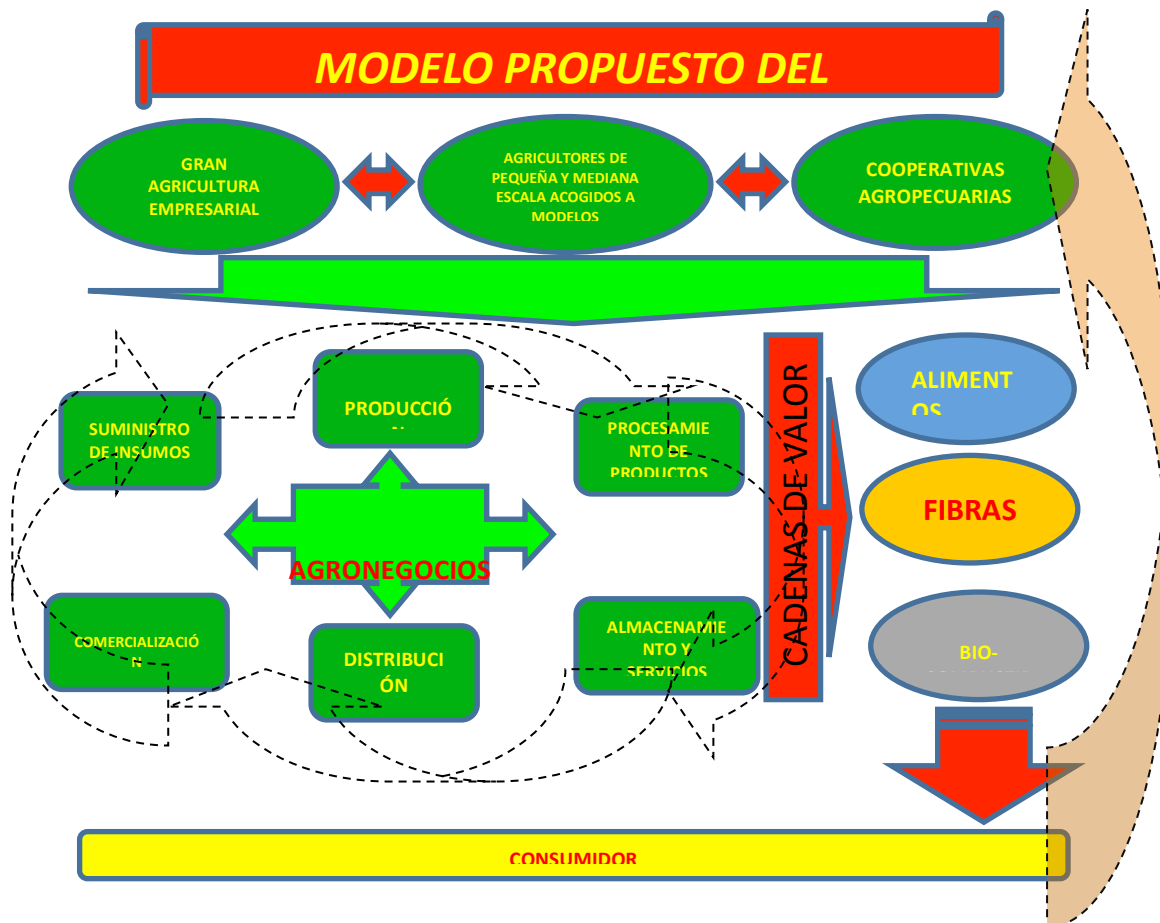


Figura 1. Nuevo modelo propuesto del Agronegocio

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones.

- a. La investigación desarrollada permite analizar de forma objetiva, el efecto de los agonegocios para la sostenibilidad de la sociedad, no obstante, se considera necesario un cambio de enfoque sobre los hechos, ya que no se pueden analizar situaciones complejas con el mismo modo de interpretación que ha prevalecido en la generación del problema, resultando importante considerar que el análisis científico se debe fundamentar, en una visión integradora de la ciencia con la cultura, y al ser humano como parte integrante del medio natural.
- b. Se pudo interpretar el papel desarrollador del nuevo modelo propuesto basado en los agonegocios y las nuevas formas de asociación en el trabajo agrícola, como una manera de generar impactos sociales enriquecedores de nuevas relaciones y la formación de cadenas de valor para los gestores del medio agrícola.

Referencias biográficas.

Carrasco, A. E., N. E. Sánchez and L. E. Tamagno (2012). "Modelo agrícola e impacto socio-ambiental en la Argentina: monocultivo y agro negocios." (ISSN 2314-1743).

David, C., J. Marion and P. Ralf (2013). "Agriculture, trade, and employment." Génova: International Labour Organization and United Nations. (ISBN: 978-92-2-126812-3).

IICA (2010). "Desarrollo de los agro negocios y la agroindustria rural en América Latina y el Caribe: Conceptos, instrumentos y casos de cooperación técnica." Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura Disponible en formato electrónico (PDF) en el sitio web institucional <http://www.iica.int>.

Iglesias, D. H. (2002). CADENAS DE VALOR COMO ESTRATEGIA: Las cadenas de valor en el sector agropecuario. (Consultado 02-2015) http://lafooddesign.org/docs/biblioteca/Cadenas_de_valor_alimentos.pdf, Ed.

Profesor en línea (2015), Consultado septiembre 2015. "Historia de la agricultura." Diplomados en línea <http://www.profesorenlinea.cl/universalhistoria/AgriculturaHistoria.htm>.

Nwanze, K. (2011). "Editorial, Agro negocios: de la granja al tenedor." Making It. Industria para el desarrollo Segundo trimestre 2011(www.makingitmagazine.net).

García M et al. (2010). "Principales tendencias que afectan el estado de los agro negocios en el hemisferio americano." Disponible en formato electrónico (PDF) en el sitio web institucional <http://www.iica.int> (ISBN13: 978-92-9248-193-3).

Rogg, H. W. (2000). Manual de entomología agrícola de Ecuador. Ediciones Abya-Yala, ISBN: 9978-41-358-8.

Wikipedia. "Agricultura." (Consultado septiembre 2015). <http://es.wikipedia.org/wiki/Agricultura>.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

DIAGNÓSTICO DE PERFILES LABORALES PARA LA PROMOCIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN LAS PYMES

Autores:

Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia, jart2005@gmail.com, Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Susana Ruíz Valdés, srv_cm@hotmail.com, Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Ma. de la Luz Sánchez Paz, malusp@gmail.com, Universidad Autónoma del Estado de México

Introducción.

El trabajo que se presenta es resultado de un proyecto de investigación registrado en la UAEMEX “Determinación de los Estilos de enseñanza_ aprendizaje para la FCA” y consiste en elaborar un Software educativo para diagnosticar perfiles ocupacionales para las PYMES.

Se revisaron las metodologías existentes para la detección de los perfiles ocupacionales de los trabajadores con el fin de desarrollar la competitividad y la mejora ocupacional de los trabajadores. Se pueden identificar en este trabajo dos características, la primera dirigida al estudio profesional del diagnóstico de los perfiles ocupacionales y la otra, encaminada al diseño de la herramienta informática que en base a la información obtenida permitirá a los trabajadores fomentar el desarrollo de otros estilos de trabajo. En esto intervienen diversos factores como: tipos de trabajadores, diagnóstico de empleados, instrumentos para determinar perfiles psicométricos ocupacionales, reclutamiento, reclutamiento, capacitación, perfil profesional, perfil ocupacional, competencias, teorías de aprendizaje. El objetivo del cuestionario que se presenta es obtener una idea sobre el estilo ocupacional que tienen los trabajadores y proponer posibles áreas de mejora.

Al tardar mucho tiempo en reclutar, capacitar y desarrollar al personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, se hace imperioso que las organizaciones consideren al talento humano como su capital más importante. Sin embargo la administración de este talento no es una tarea fácil, cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y sus patrones de comportamientos son muy variados. El talento humano debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes de tal manera que la empresa pueda desarrollarse óptimamente.

Metodología.

El tema a desarrollar en la siguiente investigación, se enfoca a definir los diferentes estilos de trabajadores que existen, así como las diferentes teorías, características de aprendizaje organizacional, identificando el estilo de trabajo que predomina en cada uno de los empleados de la empresa, adaptar un cuestionario de estilos de aprendizaje enfocado a estilos de trabajadores y proporcionar una herramienta informática que permita tomar decisiones.

Perfiles ocupacionales de los empleados en las PYMES.

Un perfil ocupacional consiste en la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo. El perfil ocupacional está compuesto por un conjunto de estándares que describen: los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en los que ocurre ese desempeño, lo que debe saber, las habilidades que debe poseer, las actitudes que debe mostrar y las evidencias que debe aplicar para demostrar su competencia. Este conjunto de estándares responden al que sería el desempeño óptimo del trabajador.

El proceso de reclutamiento y selección de personal suelen ser uno de los más complicados dentro de las organizaciones, se involucra una inversión significativa de tiempo, grandes procesos de análisis y estrategias indispensables para poder descifrar el comportamiento, personalidad y aptitudes de los posibles candidatos. Sin embargo, no importa qué tan preparado esté nuestro personal de recursos humanos, estas estrategias no siempre funcionan para prevenir la llegada de estos personajes indeseables y tóxicos para la organización, por lo tanto se deben conocer los perfiles de las personas que no se deberían contratar.

El auge de las más recientes tecnologías como las redes sociales, los smartphones o el cloud computing ha provocado que hoy en día las oficinas y las personas que las ocupan operen de manera diferente entre ellas. Es así que ante la importancia de la rápida adopción de estas innovaciones tecnológicas en las empresas, los líderes deben comprender los diferentes perfiles laborales que conviven en las organizaciones y trabajar en colaboración para satisfacer las

necesidades del mundo laboral actual. Dentro de una organización, cada uno tiene una forma de trabajar según sus hábitos, sus gustos y manías.

Perfiles ocupacionales Vs perfiles profesionales.

Normalmente, las empresas suelen despedir a un colaborador si es que no reúne las necesidades de la compañía. Sin embargo, no todos los gerentes se dan cuenta de que la responsabilidad radica en las mismas empresas. Una empresa, antes de contratar a su personal, debería elaborar un exhaustivo perfil, y detallar en él todas las características que le gustaría que tuviese su futuro colaborador, pero la mayoría de ellas ignora u omite este detalle. Definitivamente, es más fácil hacer un buen perfil, que estar despidiendo gente. Para hacer este perfil se debe contar con todas las actividades que le gustaría a la empresa que tuviese su colaborador, además de contar con una lista de habilidades y actitudes, porque de nada vale que el trabajador tenga el conocimiento, si no tiene la visión y actitud de ejecutar su trabajo. Si una empresa quiere avanzar debe buscar a una persona proactiva, ya que hay muchas empresas que mantienen el mismo perfil desde hace mucho tiempo, y caen en un error, porque deberían contratar a una persona experta en recursos humanos, o a un psicólogo o alguna persona especializada. Si una empresa tiene a un colaborador, que al momento de insertarse a sus labores rinde un 100%, y en seis meses rinde en un 50%, se debe identificar si el problema es personal o si es propio de la empresa. La comunicación es básica entre empleado y empleador. Por otro lado, cuando un trabajador rinde muy por debajo de lo esperado, la empresa es la única responsable por qué eligió mal. Así, esta mala decisión es producto de un mal diseño de perfil.

Competencias laborales.

Las empresas que no gestionan adecuadamente las competencias de sus trabajadores tienen un rendimiento inferior a las que sí lo hacen. Para conseguir un rendimiento óptimo persona/puesto se recomienda que se desarrolle un **Sistema de Gestión por Competencias**, que analice las fortalezas y debilidades de cada profesional y apueste por el crecimiento de las competencias y la mejora del desempeño.

Cuando el Sistema de Gestión por Competencias no está totalmente claro, puede convertirse en una herramienta desmotivadora. Si se realiza una evaluación de los empleados que ocupan los principales puestos de la organización detectando necesidades de mejora, se deben programar

actuaciones que apoyen y motiven el crecimiento de competencias, lo que redundará en un aumento de la competitividad interna.

Una buena implantación y gestión de un Sistema de Gestión por Competencias facilita que los trabajadores desarrollen su potencial, no se sientan desubicados y puedan llegar a cumplir los objetivos marcados, al tiempo que la empresa logra gestionar e incrementar adecuadamente el talento que poseen sus profesionales.

Evaluación de las Competencias.

La empresa que no evalúa las competencias efectivas de sus recursos humanos corre el riesgo de tener empleados en puestos que no les permitan desarrollar su potencial o estar mal ubicados, porque sus habilidades encajan mejor en otro puesto y cuando intente cumplir los objetivos, puede tener dificultades, ya que no se dispondrá del personal adecuado, lo que obstaculizará la marcha de la empresa y su rendimiento.

Una empresa que evalúa a sus trabajadores pero que no adopta las medidas oportunas, tendrá desubicados a sus empleados y su rendimiento no será el esperado. Las necesidades de formación irán en aumento conforme se incrementen las exigencias del mercado, lo que resulta en la no obtención de los objetivos.

Diferentes tipos de trabajadores en las empresas.

El constante avance de la tecnología ha hecho que los perfiles de los empleados sufran cambios drásticos. La empresa debe analizar los perfiles de sus colaboradores para conocer sus necesidades y proyecciones. Los directivos empresariales deben comprender los diferentes perfiles laborales de los trabajadores que laboran en las organizaciones, así como trabajar en colaboración con ellos para satisfacer sus necesidades actuales. Entre estos perfiles se encuentran los siguientes:

Los Millennials.- Es el más joven, laboralmente hablando, se le conoce como la generación tecnológica. Son grandes conocedores de los medios sociales, tienen habilidades específicas tecnológicas que otros perfiles no logran comprender al 100%. Se adaptan fácilmente con la

tecnología, tienen buen manejo del dominio de idiomas. Son personas independientes, dinámicas, participativas, pero no generan un sentido de pertenencia. Sin embargo, lo anterior no quiere decir que no sean empleados con proyecciones. Son personajes con grandes habilidades para innovar y crear, es importante que los líderes reconozcan a estas personas y los utilicen como grandes creativos. Otra característica es su gran consciencia ecológica, los desastres naturales permanentes han hecho que esta generación tenga consciencia de desarrollar productos amigables con la naturaleza.

Los trabajadores móviles.- Estos pueden laborar en cualquier lugar donde se encuentren, son grandes habilidosos de la tecnología y la aprovechan al 100%. Utilizan aplicaciones y dispositivos que les permitan cumplir con los objetivos de la organización sin necesidad de pisar la oficina. La empresa tecnológica asegura que el trabajo digital no es una tendencia, sino un hecho, por lo que recomienda adaptar y adoptar herramientas y tecnologías adecuadas para apoyar las necesidades del personal móvil.

Los trabajadores emprendedores. Éstos no dejan de ver nuevas ideas en cualquier lugar y proyecto, son personas que proporcionan un valor sorprendente e inesperado a las empresas que ya traen nuevas oportunidades de negocio. Pueden ser no valorados, los expertos aseguran que aún existen empresas donde ven a estos perfiles como personajes fuera de lugar. Se necesitan trabajadores que sean innovadores y creativos, son perfectos para cualquier puesto estratégico. Este perfil se caracteriza por no tener miedo a correr riesgos y cambiar las cosas dentro de una organización. A pesar de su perspectiva negociante, los directivos deben motivarles y promoverles para que estos trabajadores puedan prosperar. Por el contrario, se arriesgaran a perderlos por empresas más ágiles.

Analistas de Datos. Éstos trabajadores son considerados como la generación introvertida. Estos profesionistas son la clave para gestionar cifras, estadísticas y datos esenciales para cualquier tipo de proyecto o tarea. Su trabajo es fundamental para tomar decisiones más inteligentes y apropiadas con los gastos, tecnología y estrategia.

Los trabajadores veteranos.- Estos empleados han estado por varios años dentro de la empresa, entienden que el trabajo es trabajo y no necesariamente un lugar para desarrollar intereses y gustos personales. Son fieles a la camiseta y piensan jubilarse en la empresa donde laboran. En algunos casos, pueden sentirse confundidos o estar desinteresados frente a las nuevas tecnologías

que la empresa está implementado. Invertir en educación tecnológica ayudará a estos trabajadores a comprender mejor y adaptar los nuevos procesos de innovación para lograr impactar positivamente en el resultado de su trabajo.

Sin embargo existen otros tipos de trabajadores que pueden resultar muy difíciles en su desempeño laboral y que se deben tomar las siguientes consideraciones a la hora de contratarlos.

Los umbilicales.- La entrevista de trabajo es la mayor oportunidad para que el reclutador conozca la personalidad y grandes capacidades de los candidatos, pero parece que estos trabajadores dependientes están dispuestos a arruinar este espacio de reconocimiento. Estos personajes son aquellos que llevan a mamá o papá a las entrevistas, pasan con el reclutador mientras lo esperan pacientemente en la recepción y salen de la entrevista para irse con ellos de regreso a casa. No necesitas gente dependiente e inmadura que no sepa enfrentar sus problemas y darles soluciones. Evítalos a toda costa.

El empleado puente.- Estas personas parecen estar más interesadas en los periodos vacacionales, días de asueto de la empresa, puentes obligados, enfermedades para inventar y cualquier otro pretexto que le evite realizar sus deberes. Son dañinos, su productividad es mínima, su capacidad para enfocarse a resultados deja mucho que desear y pueden ser como un virus que infecte a sus compañeros de trabajo.

Frases hechas.- Es importante evitar aquellos personajes que han estudiado todo tipo de frases motivadoras y que han decidido expresarlas como entusiastas oradores. Se trata de buscar gente con actitud y aptitud, no personas que puedan manipular sin las capacidades que su puesto lo exige.

Los urgidos.- Sabemos que la situación laboral es un grave problema dentro del país. Sin embargo, contratar a aquellos que te dicen “puedo trabajar de lo que sea, sólo deme trabajo y verá” puede ser un gran riesgo. Como en todo, no se trata de generalizar; como se puede contratar a un gran profesional que necesita una oportunidad para demostrar sus grandes capacidades, como puede contratar a alguien que seguro se desmotivará pronto y te dejará con el puesto disponible.

Mente en blanco.- Ya sea por nervios o porque no tiene la capacidad de reacción, estos personajes son aquellos que se quedan en blanco ante una importante pregunta dentro de las

entrevistas, ya sean estratégicas u operativas. Las empresas necesitan gente con "piel dura" ante las adversidades, si con una simple pregunta no pueden, seguramente con un gran problema menos.

Los parlanchines.- Hablan, hablan y hablan. Creen tener el dominio de la conversación durante la entrevista pero no hay tema que compagine con lo preguntado, son personas que les gusta adornar lo que han hecho y al final de todo suelen preguntar “¿Cuál era la pregunta?”. Evaluar a estos personajes y el puesto en el que se desearía que estuvieren.

El minimalista.- Son monosilábicos: "Sí" y "No" son las respuestas que más escucharás en toda la conversación con ellos. Un buen consejo para los postulantes: cuando se trata de una entrevista de trabajo necesitas expresarte y saber hacerlo, evita estas monosílabas. Para los reclutadores es obvio que se necesita gente con experiencia y que sepa dar respuestas a situaciones complejas.

“Hyperbolist”.- Se llaman así a aquellos que engrandecen su CV y a la hora de entrevistarlos suelen ser mucho menos de lo que decían. Evitarlos de cualquier forma, seguramente no podrán con el puesto.

El camaleón.- Se vende como un gran y perfecto multitasking: puede hacer todo y de todo. Sin embargo, para la empresa no es nada conveniente, si se pregunta por qué la respuesta es que no sabe lo que quiere y de alguna manera u otra, llegará el momento en que no se halle dentro de la empresa, provocando grandes problemas de identidad y un mal ambiente laboral.

Dramáticos.- Suelen sacar sus problemas personales en las entrevistas, son personajes que mezclan todo tipo de dolencias para impresionar al entrevistador o dar lástima. Creen que manipulando pueden ser contratados. Estos personajes podrían causar serios problemas y grandes círculos viciosos.

El inseguro.- Son aquellos que colocan en su CV muchas características, aptitudes, competencias y experiencia laboral; pero cuando llega el momento de hablar de ellas te responden “no estoy seguro por qué lo puse en mi CV” o “No intenté decir eso, más bien digo que...” Es o no es, ésa es la cuestión.

Habladorías.- ¿Aún le llegan personas que hablan mal de sus ex jefes o ex empresas? Si su respuesta es sí, lo mejor es descartarlos desde un inicio, es más, se debería aconsejarles que no lo

hicieran. Estas personas son grandes traicioneros de la cultura y filosofía empresarial, nunca pueden predecir si estarán o no en factor de su lugar de trabajo ni si puedes contar con ellos.

Adictos a la tecnología.- Llegan a la entrevista de trabajo y lo primero que hacen es colocar su smartphone enfrente del entrevistador, lo checan cada dos minutos y se va contestando mensajes por WhatsApp. Es cierto que necesitas gente actualizada y apta para enfrentar los retos de la tecnología y el mercado, pero de nada sirve contratar a alguien que pondrá más atención a su teléfono que a una urgencia laboral.

Como se aprecia hay infinidad de situaciones en las que cada uno actuamos de distinta manera según nuestro carácter, dejando al descubierto la persona que somos. Eso no significa que ante misma situación hagamos siempre las mismas cosas, sino que hay un patrón que solemos seguir y que nos define.

Instrumento para diagnosticar perfiles ocupacionales en las PYMES.

Antes de proceder a medir algo se debe tener una idea muy clara de lo que es el concepto, a esto se le denomina “definir el constructo”. Ya sean actitudes, conductas o conocimientos, se deben definir en forma clara y precisar el objeto de la medida, adicionalmente se deben determinar y conocer las teorías que sustentan la definición de lo que se está investigando. Un nuevo constructo puede definirse desde distintas perspectivas teóricas valiéndose de encontrar y proponer diferentes definiciones de un mismo constructo.

Este cuestionario trata de medir las características que tienen los trabajadores en cuanto a su estilo de trabajo como son su percepción sensorial en su forma visual, auditiva, táctil y kinestésica, su percepción social en cuanto a su forma individual de estudiar o grupal, esto permite la construcción de las preguntas para explorar el aspecto que se desea medir. Cada una de estas características denominadas dimensiones o factores y la clara definición de cada una de ellas se considera que son las más adecuadas en nuestro medio ambiente.

Se tuvo cuidado en la adaptación del cuestionario para no incluir preguntas de comprensión dudosa así como en no formular preguntas en la opción de que la respuesta sea difícil de contestar, de no redactar preguntas en forma negativa, se utilizaron preguntas breves y fáciles de comprender. Una vez redactados los ítems, se procedieron a ordenarse en forma aleatoria. La codificación de las respuestas estuvo en función del tipo de respuestas dicotómicas: Sí/No. El

sistema de puntuación que se empleó fue de tipo simple considerando a cada respuesta por un punto. Se realizó una prueba piloto a un grupo de trabajo para determinar si el enunciado es correcto y comprensible, si las preguntas tienen la extensión adecuada y si hay un posible rechazo hacia alguna de ellas, si la duración está dentro de lo aceptable por los encuestados.

El instrumento que aquí se presenta es una adaptación de estilos de aprendizaje de los autores Felder y Soloman. La confiabilidad global del cuestionario se determinó mediante el coeficiente de confiabilidad de Alfa-Cronbach, por medio del programa SPSS: el resultado arrojado por dicho programa fue de .8750, un grado de confiabilidad bastante aceptable (ya que esta por arriba de 0.7, puntuación mínima aceptable).

Teorías de aprendizaje.

Para la adaptación del instrumento se revisó la literatura tomando como base el libro de Faraday, 2004, sobre los estilos de aprendizaje donde recopila trece teorías. Este autor las presenta y las divide en:

Factores genéticos y entre sus principales autores tenemos el modelo de estilos mentales de Mc Gregor y el modelo de Dunn & Dunn. Por su estructura cognitiva está el modelo de Riding. Por su tipo de personalidad se tienen el indicador de tipos de personalidad de Myers-Briggs, los estilos motivacionales de Alter y los estilos de aprendizaje de Jackson. Por su preferencia de aprendizaje de flexibilidad se tiene el modelo de Kolb, el modelo de Honney & Munford, el modelo de Herrmann y el modelo de Allinson & Hayes. Por sus estrategias de aprendizaje se tienen el modelo de Entwistle, el modelo de Vermunt y los estilos de pensamiento de Stenberg.

El término ‘estilo de aprendizaje’ se refiere al hecho de que cada persona utiliza su propio método o estrategia a la hora de aprender. Aunque las estrategias varían según lo que se quiera aprender, cada uno tiende a desarrollar ciertas preferencias o tendencias globales, tendencias que definen un estilo de aprendizaje. Los estilos de aprendizaje se dan de manera particular en cada uno de los seres humanos, proporcionando así una manera propia de aprender, los estilos o estilo son elegidos por el mismo sujeto para poder adquirir conocimientos.

No existe una única definición de estilos de aprendizaje, sino que son muchos los autores que dan su propia definición del término, como por ejemplo las que se presentan a continuación:

“El estilo de aprendizaje es una tarea fundamental para delimitar las áreas que abarca y sobre todo sus posibles aplicaciones, pero resulta difícil ofrecer una definición única que pueda explicar adecuadamente aquello que es común a todos los estilos descritos en la literatura”. (Witkin Herman,1985).

"Los estilos de aprendizaje son los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los alumnos perciben interacciones y responden a sus ambientes de aprendizaje". (Keefe,1988).

“Los rasgos cognitivos tienen que ver con la forma en que los estudiantes estructuran los contenidos, forman y utilizan conceptos, interpretan la información, resuelven los problemas, seleccionan medios de representación como el visual, el auditivo, el kinestésico y el táctil. Los rasgos afectivos se vinculan con las motivaciones y expectativas que influyen en el aprendizaje, mientras que los rasgos fisiológicos están relacionados con el biotipo y el biorritmo del estudiante”. (Reid,1995)

"El estilo de aprendizaje es la manera en la que un aprendiz comienza a concentrarse sobre una información nueva y difícil, la trata y la retiene ". (Dunn et Dunn,1985)

"El estilo de aprendizaje describe a un aprendiz en términos de las condiciones educativas que son más susceptibles de favorecer su aprendizaje. (...) ciertas aproximaciones educativas son más eficaces que otras para él", (Hunt,1979, en Chevrier J., Fortin, G y otros, 2000).

Basándose en la teoría de estrategias de aprendizaje de Entwistle, en el modelo de Honey-Alonso y en el modelo de Reid se puede proponer la siguiente definición de estilo de aprendizaje como:

“Los estilos de aprendizaje son las percepciones sensoriales y sociales, las habilidades cognitivas y las estrategias de proceso y percepción de la información que permiten al estudiante adquirir conocimiento”.

Entwistle menciona que: existen diferencias cualitativas en los resultados del aprendizaje y existen también diferencias en las estrategias que los estudiantes aplican en el momento de estudiar lo que los lleva a utilizar varios estilos de aprendizaje superficial, profundo o estratégico.

El Modelo de Felder y Silverman: Describe a las personas en las siguientes cinco dimensiones de la siguiente manera:

1a.- Sensitivos: Concretos, prácticos, orientados hacia hechos y procedimientos; les gusta resolver problemas siguiendo procedimientos muy bien establecidos; tienden a ser pacientes con detalles; gustan de trabajo práctico (trabajo de laboratorio, por ejemplo); memorizan hechos con facilidad; no gustan de cursos a los que no les ven conexiones inmediatas con el mundo real.

Intuitivos: Conceptuales; innovadores; orientados hacia las teorías y los significados; les gusta innovar y odian la repetición; prefieren descubrir posibilidades y relaciones; pueden comprender rápidamente nuevos conceptos; trabajan bien con abstracciones y formulaciones matemáticas; no gustan de cursos que requieren mucha memorización o cálculos rutinarios. 2)

2a.- Visuales: En la obtención de información prefieren representaciones visuales, diagramas de flujo, diagramas, etc.; recuerdan mejor lo que ven.

Verbales: Prefieren obtener la información en forma escrita o hablada; recuerdan mejor lo que leen o lo que oyen.

3a.- Activos: tienden a retener y comprender mejor nueva información cuando hacen algo activo con ella (discutiéndola, aplicándola, explicándosela a otros). Prefieren aprender ensayando y trabajando con otros.

Reflexivos: Tienden a retener y comprender nueva información pensando y reflexionando sobre ella, prefieren aprender meditando, pensando y trabajando solos.

4a.- Secuenciales: Aprenden en pequeños pasos incrementales cuando el siguiente paso está siempre lógicamente relacionado con el anterior; ordenados y lineales; cuando tratan de solucionar un problema tienden a seguir caminos por pequeños pasos lógicos.

Globales: Aprenden grandes saltos, aprendiendo nuevo material casi al azar y “de pronto” visualizando la totalidad; pueden resolver problemas complejos rápidamente y de poner juntas cosas en forma innovadora. Pueden tener dificultades, sin embargo, en explicar cómo lo hicieron.

5a.- Inductivo: Entienden mejor la información cuando se les presentan hechos y observaciones y luego se infieren los principios o generalizaciones.

Deductivo: Prefieren deducir ellos mismos las consecuencias y aplicaciones a partir de los fundamentos o generalizaciones.

Adaptación de un instrumento de estilos de trabajo mediante un software educativo.

Se define un software educativo como cualquier programa computacional cuyas características estructurales y funcionales sirven de apoyo al proceso enseñar, aprender y administrar. La estrategia que siguió esta investigación fue la siguiente: definir los conceptos de estilos de trabajadores, estrategias para desarrollar un software educativo, estudio de los estilos de trabajo, estudio de habilidades gerenciales, diseño del software, elaboración del software, elaboración de una prueba piloto, procedimientos para su aplicación, población: Empleados de una Pyme ubicada en Metepec, Estado de México. Esta propuesta está basada en aplicaciones básicas del Micro Softoffice.

Este software consta de análisis, definición, plan y efectos; además de un proceso operacional de creación, recolección, almacenamiento, actualización y distribución del conocimiento de los trabajadores. Se desarrollo mediante una captura de información en una base de datos, (Figura 1). Una vez capturada la información se copia a una hoja de Excel donde ya se tienen las respectivas fórmulas para calificar el resultado de la información (Figura 2) y posteriormente se efectúa una combinación de correspondencia con un formato preestablecido para imprimir el estilo del trabajador (Figura 3).

Las nuevas características de las organizaciones empresariales requieren nuevas estructuras, cambios culturales profundos, nuevas plataformas tecnológicas y modelos para la estructuración del conocimiento y de los procesos que permiten gestionarlo. Su objetivo es el mejoramiento continuo de los procesos laborales en la formación de sus recursos humanos. En su desarrollo debe existir una transición del desempeño individual al organizacional.

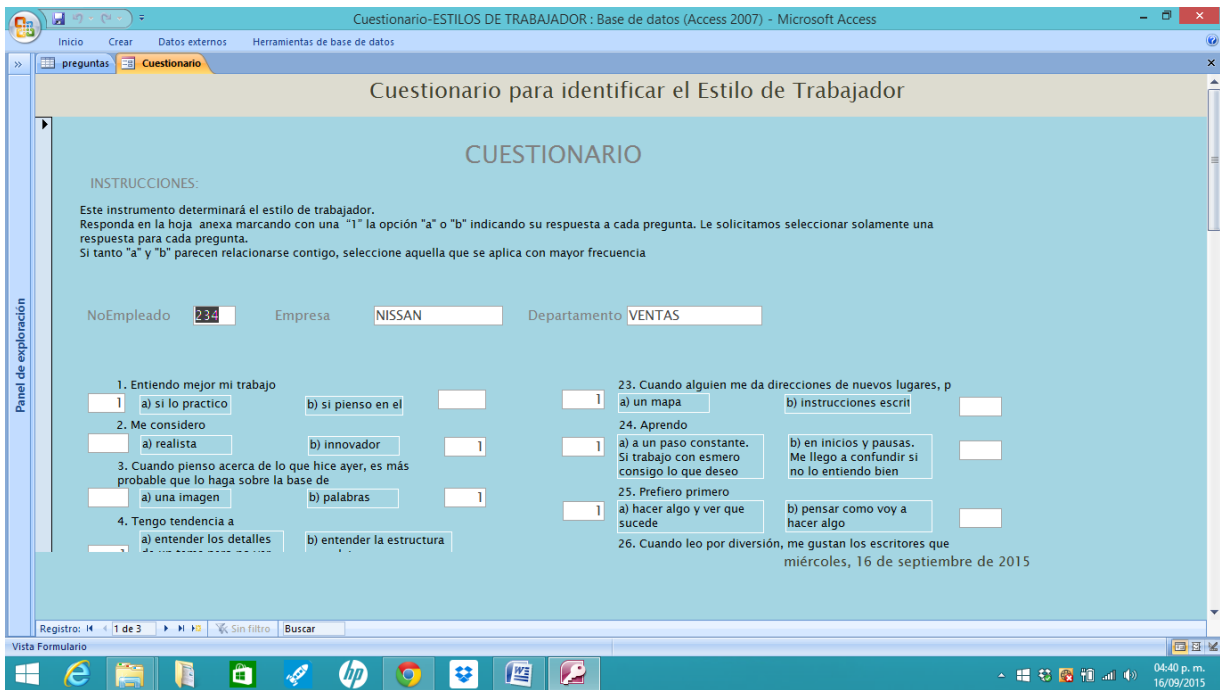


Figura 1.- Captura de información en una base de datos,

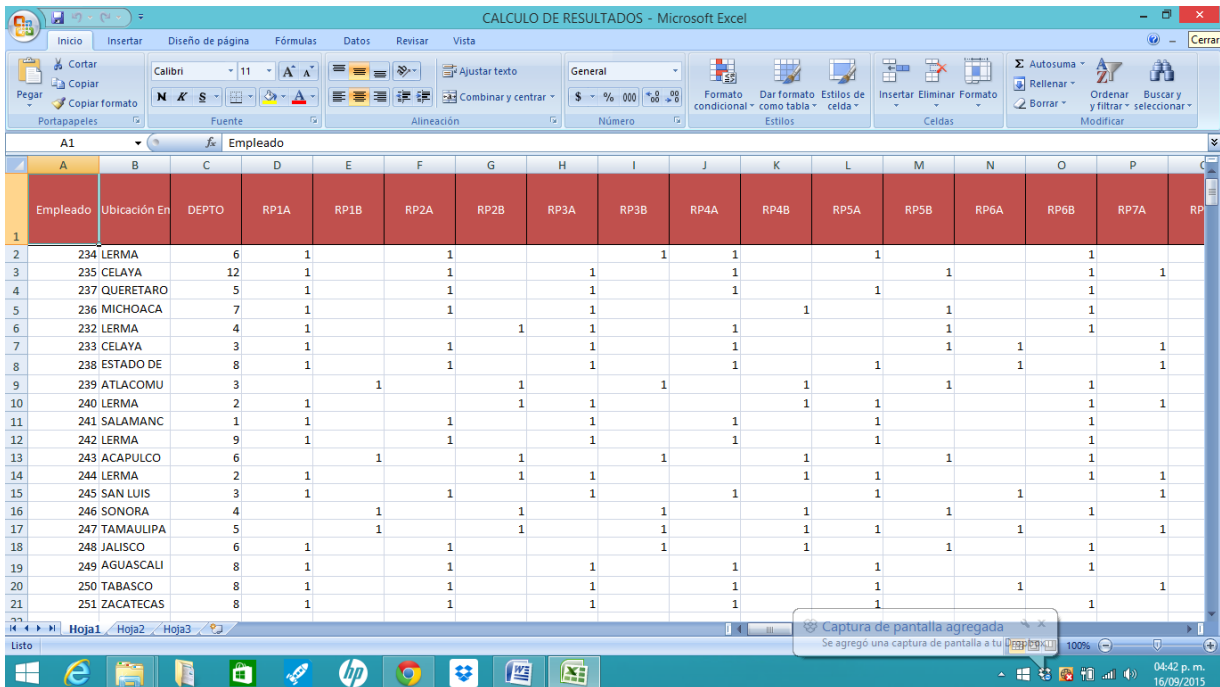


Figura 2.- Respectivas fórmulas para calificar el resultado de la información.

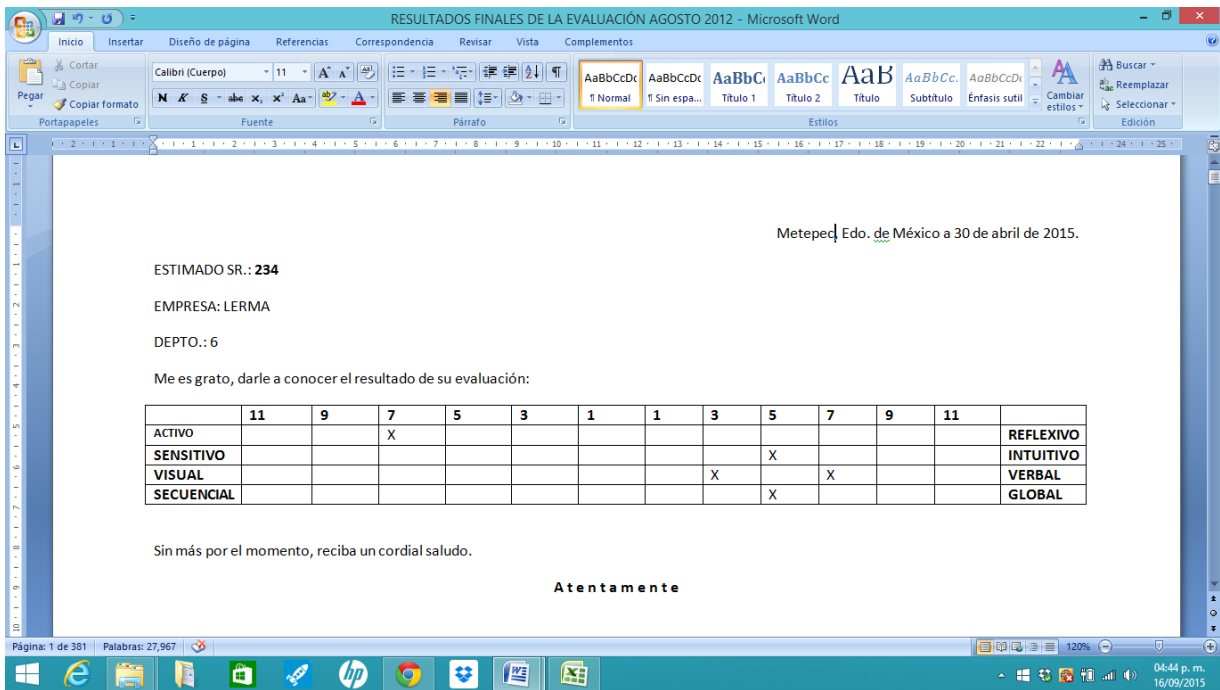


Figura 3.- Combinación de correspondencia con un formato preestablecido para conocer el estilo del trabajador.

Conclusiones.

La implantación de un proceso de conocimiento de estilos de trabajadores como un proceso de apoyo a una organización es buscar que una parte de la experiencia adquirida por otros pueda ser representada, compartida y divulgada de manera que sirva de apoyo para la toma de decisiones empresariales.

Este conocimiento es gestionado de manera que les facilita a los trabajadores el acceso al conocimiento adecuado en el momento oportuno, se tiene una retroalimentación continua, de manera que los trabajadores y directivos pueden acceder y encontrar la información requerida. Con la utilización de este software se tiene la posibilidad de establecer estrategias de liderazgo para que los trabajadores puedan conocer su estilo de trabajo. Con los resultados obtenidos de este software se pueden diseñar e implementar otros cuestionarios encaminados a favorecer las habilidades gerenciales de los empleados y directivos.

Este prototipo de software educativo es apoyo para la comprensión de los estilos de trabajadores, refuerza los conocimientos de los trabajadores, sirve tanto a Organizaciones tanto públicas, como privadas.

Referencias bibliográficas.

Alonso, M. C. (2003), “Los estilos de aprendizaje: Procedimientos de diagnóstico y de mejora”, 4ª. Ed. Bilbao, Editorial Mensajero.

Allinson, C. W. & Hayes, J. (1990), “Validation of the learning styles questionnaire”, *British Journal of Educational Psychological*, 67.

Faraday S. (2004), “Learning styles and pedagogy in post 16 learning. A systematic and critical review”, Ed. Learning and Skills Research Center, London, www.LSRC.ac.uk

Felder, R.M. (1998), “Index of Learning Style”, www2.ncsu.edu/felder.

Felder, R. Soloman, (1988), “Learning and Teaching Styles in Engineering Education”, *Journal Engineering Educaiton*.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

LA ARTESANÍA LOCAL Y EL FENÓMENO DEL EMPRENDIMIENTO COMO ELEMENTOS DINAMIZADORES DE LA INDUSTRIA CULTURAL EN LA PROVINCIA GRANMA, CUBA.

Dolores María Ramírez Domínguez; Universidad de Granma. Cuba.
Emanuel Leite; Universidad de Pernambuco, Brasil
Sergio Rodríguez Rodríguez¹; Universidad de Pernambuco, Brasil

Introducción.

El presente estudio tiene como objetivo general analizar el comportamiento de la artesanía y el fenómeno del emprendimiento en la provincia Granma, como elementos dinamizadores de la industria cultural.

La provincia Granma, se ubica en la región sur-oriental de Cuba. Los municipios Bayamo y Manzanillo son los más representativos en el desarrollo de actividades artesanales. Sin embargo no son aprovechadas al máximo todas las potencialidades naturales de la región como fuente primaria de materia prima para la elaboración de los disímiles objetos de uso estético, utilitario e identitario que pueden resultar de un manejo eficiente y racional de elementos naturales para ello. Las industrias culturales han alcanzado un papel muy importante en la preservación de la cultura e identidad nacional. Se definen como una combinación de producción y comercialización de contenidos que son tangibles e intangibles y que al mismo tiempo son culturales en su naturaleza, considerando que están protegidos por el derecho de autor y pueden tomar forma de bienes o servicios. (PIEDRAS, 1994).

La clasificación de las Industrias Culturales según el OBSERVATORIO CULTURA Y ECONOMÍA (2011) está dada en nueve grupos, los cuales comprenden: artes escénicas(música, danza, marionetas, circo y ópera), audiovisuales (cine, TV y radio), servicios creativos (arquitectura, publicidad), media interactiva (contenidos digitales, software, video juegos, animaciones), diseños interiores (gráficos, modas y joyería), literatura y publicaciones (libros, prensa y otras publicaciones), artes visuales (pintura, escultura, fotografía y antigüedades), patrimonio cultural (museos, bibliotecas, sitios arqueológicos) y conocimiento tradicional (festivales, artesanías).

La artesanía como exponente cultural de una región o localidad requiere tanto como el cine, el teatro, la danza, las artes plásticas, el apoyo gubernamental, así como la capacitación de los

involucrados en la actividad. Se necesita desarrollar una mayor conciencia social del valor cultural que reporta, así como del socioeconómico.

El artesano es capaz de conformar a través de sus manos un objeto que refleje tradiciones, identidad, historia, valores naturales y patrimoniales, costumbres, o que sea capaz de satisfacer una determinada necesidad social, es por eso que se considera muy importante la presente investigación donde se analiza la artesanía desde una mirada cultural, y a la vez se abordan los postulados principales del fenómeno del emprendimiento, para lograr que la artesanía sea exponente auténtico de la cultura local.

Marco teórico conceptual de la artesanía y el fenómeno del emprendimiento.

A mediados de los años cuarenta se utilizó el término de industria cultural, para explicar un cambio en el proceso de transmisión de la cultura, donde se hace referencia a la radio, el cine y la naciente televisión (HORKHEIMER Y ADORNO, 1949).

ZALLO (1988) se refiere a las industrias culturales como el conjunto de ramas industriales, productoras y distribuidoras de mercancías con contenido simbólico, concebidas gracias a un trabajo donde interviene la creatividad e imaginación, organizadas por un capital que se valoriza y destinadas a un mercado de consumo, con fines de producción ideológica y social. Las industrias culturales han tomado un gran auge a nivel internacional, según estudios internacionales desarrollados por la ONU en 1998 acerca de las aportaciones económicas derivadas de la industria cultural en Europa. Por ejemplo, las industrias culturales generan el 4,5 % del PIB europeo, además de que se valora en 1800 millones de euros los que la Unión Europea destinará a la financiación de proyectos culturales en el periodo 2014-2020 (BANCO SANTANDER, 2012).

De acuerdo con lo planteado por (BOUCHART, 2004) en cuanto al ámbito de la producción artesanal como parte de las industrias culturales, algunos países industrializados otorgan mucha importancia a las artesanías, un ejemplo de ello se encuentra en Italia, que en el año 2001 estimó que el 24 % de sus empresas eran artesanales, además de que la exportación de las artesanías representaba el 17 % del PIB. En Colombia la producción de objetos artesanales produjo unos 400 millones de dólares, además de que las exportaciones de esos objetos ascendieron a 40 millones de dólares. México, por su parte, de acuerdo con el FONART, contaba con 2,8 millones de artesanos de tiempo completo, además de 4 millones más de tiempo parcial, lo que hace un total de 6.8 millones de artesanos que operaban en el país.

El artesano, tal como lo conocemos actualmente, tiene su origen en las sociedades europeas, donde se desarrollaron como una parte de la sociedad que se especializaba en diferentes oficios, con el fin de producir tanto objetos cotidianos como de lujo, para el resto de la sociedad. Según (THROSBY, 2011) el concepto de artesanía supone lo siguiente:

“Los productos artesanales son los producidos por artesanos, ya sea totalmente a mano, o con la ayuda de herramientas manuales o incluso de medios mecánicos, siempre que la contribución manual directa del artesano siga siendo el componente más importante del producto acabado” (...). NOVELO (1993), hace referencia al término artesanal como una peculiar manera en la que el hombre ha usado los instrumentos de trabajo para producir algo, generalmente un bien o un objeto de consumo.

PASTEUR (2004) menciona que las artesanías tradicionales son aquellos bienes realizados para el consumo doméstico y/o ritual, siendo objetos portadores de un valor histórico, cultural, utilitario o estético y que cumplen con una función socialmente reconocida, realizados por el artesano, individual o colectivamente, mediante técnicas simples.

Como ya se mencionó anteriormente tanto Europa como América Latina son portadoras de este arte milenario, aportándoles importantes ingresos a sus economías. En el caso particular de Cuba, un país multicultural, con una enorme riqueza en cuanto al patrimonio arqueológico, histórico y artístico, la artesanía es asumida como parte inseparable de su acervo cultural, es un arte ancestral. Sus orígenes se remontan a la comunidad aborígen que poblaron estas tierras. Aunque sin tener plena conciencia del tipo de actividad que desarrollaban, de estos grupos surgen las primeras manifestaciones artesanales.

La Asociación Cubana de Artesanos Artistas (ACAA), que agrupa al gremio de artesanos del país, con filiales en todas las provincias, tiene como principal objetivo alcanzar el máximo desarrollo de la artesanía nacional.

En la provincia Granma, el ACCA constituye una de las principales fortalezas que pueden dinamizar esta actividad, como institución legal que aglutina, dirige, asesora y controla todo lo referente a la artesanía. También representan potencialidades los materiales más disímiles con los que se pueden elaborar estos productos, una gran parte de ellos de fácil acceso dentro de los límites geográficos de la provincia. El mármol es uno de los productos accesibles para el trabajo artesanal, con este recurso se pueden elaborar desde objetos utilitarios hasta decorativos. También

la naturaleza, quien representa la principal fuente de materia prima, aporta el coco, cuyo recurso es muy utilizado para elaborar prendas tanto femeninas como masculinas, objetos decorativos, musicales, entre otros. El barro, es también muy utilizado, fundamentalmente para elaborar figuras y objetos de utilidad en el hogar. El bejuco y el bambú, son también importantes para elaborar bolsos, muebles, cestas, mesas e incluso casas de descanso en el campo.

La artesanía puede constituir una estrategia alternativa para el desarrollo local. En primera instancia se considera necesario que los artesanos tomen conciencia del incalculable valor de sus obras desde el punto de vista inmaterial, pues éstas deberán ser un reflejo auténtico de la cubanía que caracteriza la región. La autenticidad y creatividad de las obras son una premisa fundamental para lograr posicionar este sector. Por otro lado se debe ver como un factor clave en el desarrollo local, pues aprovecha las potencialidades endógenas del territorio, materializándose a través de productos que son representativos de la cultura. En una región prácticamente virgen en esta área, su fomento no solo repercute en la satisfacción de los habitantes de la localidad, sino que contribuiría a impulsar el turismo cultural en la zona, lo que a su vez tiene una influencia directa en la economía local.

Estas obras no solo son portadoras de significado simbólico sino que reflejan sentimientos, lo cual las hace de difícil valoración económica y en segundo lugar el conocimiento tradicional de los artesanos, que es un recurso y una capacidad incuantificable. (VARGAS, 2013)

La artesanía presenta algunas debilidades vinculadas a una idea confusa y distorsionada sobre este sector. Hay quienes se acercan a la artesanía buscando gangas, sin considerar que se trata de trabajos únicos, salidos de talleres de auténticos profesionales. “La artesanía ofrece una clara resistencia a su industrialización, lo que hace que haya un percepción de lo artesanal como una actividad obsoleta y la percepción que tienen las administraciones públicas y los agentes que prestan servicios a las empresas (las entidades financieras, entre otras) de que la artesanía es una actividad informal, sin peso económico, es una pura utopía (RAMOS, 2009).

La UNESCO es la única organización internacional con una visión global del papel social, económico y cultural de la artesanía en la sociedad. Por lo que se ha dedicado a desarrollar proyectos relacionados al impulso artesanal, con el objetivo de demostrar a las autoridades de diferentes naciones, estados y localidades, la prioridad que merece la artesanía en los programas de desarrollo. (VARGAS, 2013)

Por otra parte, es necesario abordar también el rol que juega el espíritu emprendedor en el oficio del artesano. Un emprendedor es un individuo que se lanza a nuevos proyectos, es creativo, arrojado y busca hacer actividades diferentes. Los emprendedores poseen características peculiares basadas en la perspectiva de que la creatividad no depende de la inspiración, sino de un arduo estudio y un acto de voluntad.

Los emprendedores artesanos son aquellos que crean empresas para trabajar en ellas y no para especular con ellas. Enfocan su trabajo entendiendo a que los objetos y servicios que se ofrecen en el mercado son portadores de proyectos sociales y visiones morales y en su proyecto empresarial generan inherentemente el bienestar social, producto de todo proyecto empresarial sostenible y honesto (DE UGARTE, 2009).

Los emprendedores están involucrados en un proceso que el economista SCHUMPETER (1984 y 1988) describió como “destrucción creativa”, que consiste en romper con viejos hábitos con el instinto de generar nuevas respuestas a las carencias y deseos del mercado. La finalidad de la actividad emprendedora es la satisfacción de los deseos y necesidades de los individuos, materializados por la obtención de ganancias. La satisfacción del cliente es el combustible de la acción emprendedora, es lo que impulsa al emprendedor a avanzar cada vez más en la lucha por la supervivencia y por el crecimiento de la iniciativa.

Bajo la óptica schumpeteriana, la innovación permite, generalmente, la construcción de nuevas organizaciones o, por lo menos, una transformación radical en las antiguas organizaciones. La creación de nuevas organizaciones puede darse con el nacimiento de nuevas empresas o la ampliación de antiguas. El mundo de los negocios es muy dinámico y las fuerzas del mercado están en constante mutación.

MCCLELLAND (1961 y 1987), define al emprendedor como alguien que ejerce cierto control sobre los medios de distribución y producen más de lo que puede consumir, con el objetivo de venderlo (o cambiarlo) para lograr una renta individual o doméstica.

Características del artesano emprendedor.

Las principales características del comportamiento emprendedor de los artesanos son las siguientes: 1) Búsqueda de oportunidad e iniciativa; 2) Persistencia; 3) Exigencia de calidad, eficiencia y eficacia; 4) Comprometimiento; 5) Búsqueda de informaciones; 6) Establecimiento de metas; 7) Planificación y monitoreos sistemáticos; 8) Persistencia y redes de contacto; e 9)

Independencia e autoconfianza

Metodología.

Se seleccionaron personas que se dedican al oficio de artesanos en los dos municipios de la provincia Granma con más desarrollo en la actividad, Bayamo y Manzanillo. Se agruparon de la siguiente forma: 1) Mujeres artesanas comprendidas entre los 20 y 30 años de edad; 2) Hombres artesanos comprendidos entre los 20 y 30 años de edad; e 3) Mujeres artesanas comprendidas entre los 30 y 40 años de edad; 4) Hombres artesanos comprendidos entre los 30 y 40 años de edad; 5) Mujeres artesanas mayores de 40 años de edad; e 6) Hombres artesanos mayores de 40 años de edad.

De cada uno de los seis grupos seleccionados se escogieron al azar 10 personas, para una muestra total de 60 artesanos encuestados. Se aplicó una encuesta que comprendió la siguiente información:

- a. ¿Cómo llegó a ser artesano?. Por capacitación (Scap y NCap), por motivación (SMotiv y NMotiv) o por embullo (SEmb y NEmb).
- b. ¿Conoce el emprendedorismo? (Conoce Emp y No Conoce Emp).
- c. ¿Es una persona emprendedora? (SEmp y NEmp).
- d. ¿Es una persona innovadora? (SInnov y NInnov).
- e. Barreras que lo limitan ser más emprendedor: Económicas (Barrera Econ); Capacitación (Barrera Cap).

Una vez aplicada y completada la encuesta con la información, se confeccionó una tabla de contingencia con las variables que aparecen entre paréntesis a continuación de las cinco preguntas de la encuesta anteriormente descritas. La información se procesó estadísticamente a través de un Análisis de Correspondencia Simple (GREENACRE, 1984, 1988, 1994; LEBART *ET AL*, 1984), con el empleo del paquete estadístico INFOSAT VERSION LIBRE (2013). De cada eje se determinó los autovalores y la contribución de cada uno a la inercia o varianza explicada contenida en cada eje, a la Chi cuadrado y a la importancia relativa porcentual de cada uno. Los resultados se muestran a través de una representación gráfica biplot (GABRIEL, 1971).

Resultados y discusión.

En la figura 1 se visualizan las dos primeras dimensiones del Análisis de Correspondencia Simple de la tabla de contingencia correspondiente al cruce de las variables seleccionadas. El gráfico sugiere, en su primer eje, con una inercia de 38,95 % (tabla 1), que las mujeres y los hombres artesanos encuestados con una edad superior a los 40 años fueron el grupo de artesanos que menor conocimiento mostraron acerca del emprendimiento, lo que parece influir en que no sean artesanos emprendedores, se iniciaron en este oficio por embullo o estimulación de otras personas que pudieron ser artesanos o no; sin embargo se mostraron como el grupo más innovador; pero el menos motivado y con menor capacitación recibida, constituyendo esta última limitación la principal barrera para ser personas emprendedoras.

Figura 1: Representación Biplot de los dos primeras componentes del Análisis de Correspondencia Simple de la tabla de contingencia correspondiente al cruce de las variables seleccionadas.

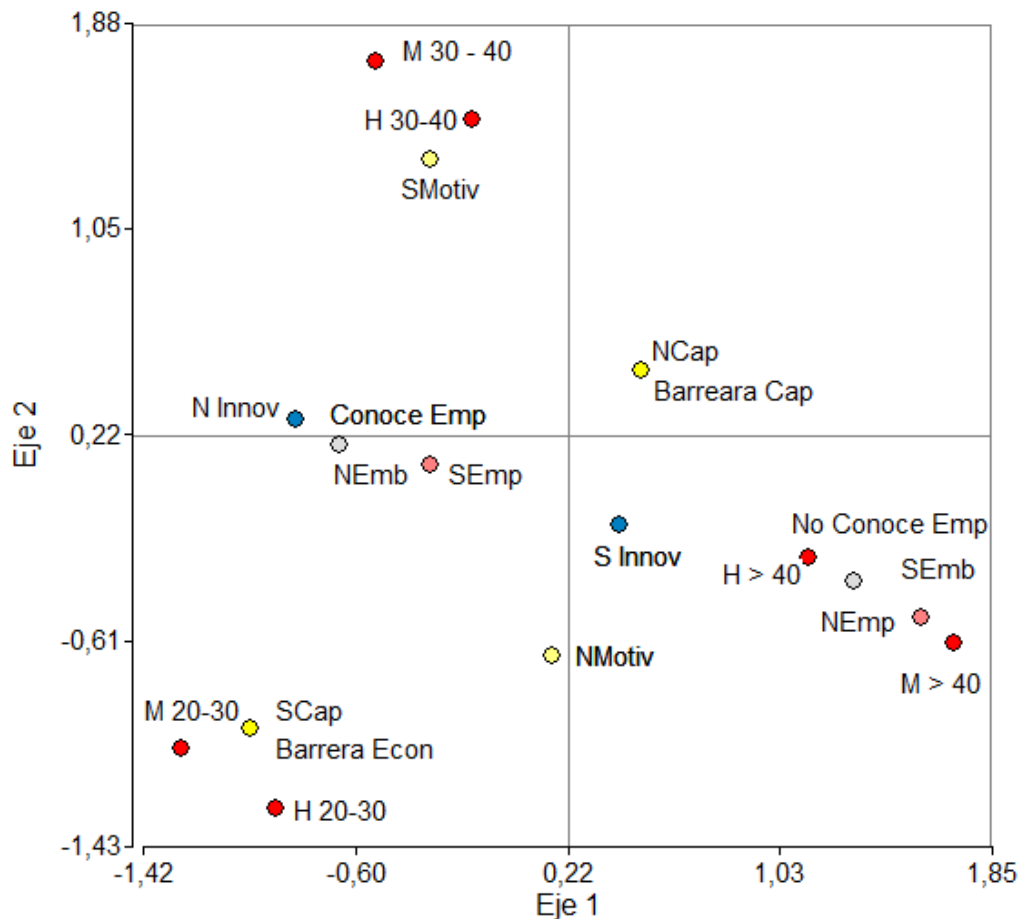


Tabla 1: Contribución a la Chi Cuadrado en el Análisis de Correspondencia Simple

Componente	Autovalor	Inercias	Chi-Cuadrado	%	% Acumulado
1	0,76	0,58	264,83	38,95	38,95
2	0,63	0,39	177,35	26,08	65,03

El primer eje con un autovalor de 0,76, contribuye más a la Chi cuadrado, una inercia de 0,58 explica el 38,95 por ciento de la variabilidad total del análisis. El segundo eje con un autovalor de 0,63, una menor inercia de 0,39 con relación al primer eje y un 26,08 por ciento de la variabilidad total. Entre los dos ejes se explica el 65,08 por ciento de la variación total.

Las mujeres y hombres artesanos comprendidos entre los 30 y 40 años de edad fueron el grupo de artesanos que mostró la mayor motivación.

El grupo de artesanos de ambos sexos con menor edad entre los encuestados correspondientes a las edades comprendidas entre los 20 y 30 años de edad, fue el grupo que se inició en este oficio gracias a la capacitación recibida y no por embullo; pero el factor económico constituyó la principal barrera. Si se comparan con los otros restantes dos grupos, las mujeres y hombres más jóvenes mostraron una mayor inclinación a ser personas emprendedoras, al parecer por poseer conocimientos básicos aunque incipientes acerca del emprendimiento; sin embargo se mostraron como el grupo menos innovador.

Sobre la temática de emprendimiento e innovación es importante señalar la amplitud de los trabajos realizados por DRUCKER (1985) y LEITE (2012 y 2015).

Es de destacar que en el gráfico se observó una clara asociación por grupo de edades, independientemente de que sea mujer u hombre, lo que indica una tendencia entre los artesanos entrevistados a una similitud con relación a los intereses mostrados en la encuesta, más por grupos de edades, que por sexo, mostrándose visiblemente agrupados las mujeres y los hombres entre 20 y 30 años como un grupo, las mujeres y los hombres entre 30 y 40 años como un segundo grupo y un tercer grupo con las mujeres y los hombres mayores de 40 años.

La información obtenida a través de la aplicación del Análisis de Correspondencias Simples para este tipo de actividad demuestra la importancia de esta herramienta estadística cuando se aplica al ámbito de las ciencias sociales, validado con los resultados alcanzados para estas ciencias por otros investigadores (BATISTA Y SUREDA, 1987; GREENACRE, 1993) y más recientemente BEH (2004).

La mayoría de los artesanos alcanzan el reconocimiento público como ya se mostró, después de su exitoso trabajo. La necesidad de realización lleva a los artesanos a ser emprendedores y a nunca dejar de trabajar, siempre motivados por la voluntad de hacer aquello que les gusta. Continúan su obra dedicándose a jornadas de trabajo que generalmente sobrepasan las dieciséis horas diarias. No obstante, estos emprendedores parecen trabajar más cuando existe alguna posibilidad de que sus esfuerzos personales influyan en el resultado del proceso que están ejecutando.

Acciones para lograr un espíritu emprendedor en la artesanía local de la provincia Granma:

1-Fomentar entre los artesanos un ambiente de competitividad, enfocado en dos indicadores básicos, la calidad y autenticidad del producto, a través de concursos auspiciados por el ACAA.

2-Celebrar anualmente un Festival de Artesanía en la provincia, cuya sede se seleccionará teniendo en cuenta el municipio que más se destaca en la producción y comercialización de sus obras.

3-Organizar talleres de capacitación, que involucren varias generaciones de artesanos, y fomentar la transmisión de saberes tradicionales.

4-Propiciar el abastecimiento regular de la materia prima necesaria para elaborar los productos, teniendo en cuenta las diversas opciones naturales que constituyen fuentes indispensables para elaborar las obras, sin descuidar el uso racional del medio ambiente.

5-Formación cultural de artesanos, de modo tal que sus creaciones sean un exponente fehaciente de las raíces culturales de la región.

6-Crear tiendas – talleres, con el objetivo de vender los productos y mostrar al cliente el proceso de realización de las artesanías.

7-Sensibilizar a los gobiernos locales en la importancia de desarrollar la producción y promoción artesanal.

8-Ubicar puntos de ventas estratégicos en las principales arterias de la provincia, con una adecuada decoración, que responda al tipo de venta que se realiza.

9-Impulsar campañas de publicidad a través de los medios de comunicación.

10 -Buscar alianzas en zonas del Caribe que desarrollen la artesanía.

11- Realizar exposiciones artesanales en hoteles, restaurantes, escuelas, centros comerciales, entre otros.

12-Incentivar en niños y jóvenes la realización de actividades artesanales.

13- Armonizar criterios y establecer rutas probables de solución conjunta de los problemas que afectan la actividad.

14-Planificar y orientar las políticas y programas de desarrollo de la artesanía.

15- Fortalecer las condiciones de trabajo de los artesanos.

Conclusiones.

Luego de analizar desde el punto de vista teórico y conceptual la actividad artesanal en la provincia Granma y el papel del emprendimiento como elementos dinamizadores de las industrias culturales, se considera que la provincia Granma, particularmente los municipios de Bayamo y Manzanillo, poseen potencialidades para fomentar la producción artesanal. Además existe motivación por los jóvenes que fueron encuestados en la capacitación para hacer de sus productos obras cada vez más auténticas y representativas de la identidad local y nacional.

Sin embargo es necesario implementar un plan de acciones que reduzca las debilidades que aún persisten y que imposibilitan el desarrollo artesanal de la provincia en toda su expresión. Es importante que todos los artesanos sean capacitados en el fenómeno del emprendimiento, creando empresas competitivas en el sector.

Referencias bibliográficas.

BANCO SANTANDER. Informe financiero . Obtenido de: <http://www.santander.com/>. 2012.

BATISTA, J.M Y SUREDA, J. Análisis de correspondencias y técnicas de clasificación: Su interés para la investigación en las ciencias sociales y del comportamiento. EN: Infancia y Aprendizaje, vol. 10, n.39-40, p.171-186. 1987.

BOUCHART, D. Artesanía y turismo. Obtenido de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001362/>. 2004.

BEH, E.J. Simple correspondence analysis: A bibliographic review. International. Statistic Review, vol. 72, n.2, p.257-284. 2004.

DE UGARTE, D. ¿Qué es un emprendedor artesano? El correo de las Indias. Obtenido de: <http://lasindias.com/ques-un-emprendedor-artesano>. 2009.

DRUCKER, F.P. Innovation and Entrepreneurship: Practices and Principles. New York: Harper & Row, 1985.

- GABRIEL, K.R. Biplot display of multivariate matrices with application to principal components analysis. *Biometrika*, n.58, p.453-467. 1971.
- GREENACRE, M.J. *Theory and Applications of Correspondence Analysis*. London: Academic Press. 1984.
- GREENACRE, M.J. *Correspondence Analysis of Multivariate Categorical Data by Weighted Least-Squares*. *Biometrika*, n.75, p.457-467. 1988.
- GREENACRE, M.J. Biplots in correspondence analysis. *Journal of Applied Statistics*, Vol. 20, n.2, p.251-269. 1993.
- GREENACRE, M.J. Multiple and Joint Correspondence Analysis. En Greenacre, M.J. y Blasius, J. (Ed.). *Correspondence Analysis in the Social Sciences*, London: Academic Press, 1994.
- HORKHEIMER, M. Y ADORNO, TH. *Dialéctica de la razón. La Industria Cultural. Iluminismo como mistificación de las masas*. Buenos Aires: Sudamericana. 1949.
- INFOSTAT. Paquete Estadístico. Versión Libre. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. www.infostat.com.ar. 2013.
- LEBART, L., MORINEAU, A. AND WARWICK, K.M. *Multivariate Descriptive Statistical Analysis: Correspondence Analysis and Related Techniques for Large Matrices*. New York: John Wiley & Sons, Inc. 1984.
- LEITE, F.E. *O Fenômeno do Empreendedorismo*. São Paulo: Saraiva, p. 560. 2012.
- LEITE, F.E. *Empreendedorismo, Inovação, Incubação de Empresas e Starups*. Recife: Bagaço, p.551. 2015.
- MCCLELLAND, C.D. *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Co., 1961.
- MCCLELLAND, C.D. *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press, p.570. 1987.
- NOVELO, V. *Las artesanías en México. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas*. México: Gobierno del estado de Chiapas, Instituto Chiapaneco de Cultura. 1993.
- OBSERVATORIO CULTURA Y ECONOMÍA. *Las Industrias Culturales y Creativas. Su concepto y clasificación*. Obtenido de: <http://culturayeconomia.org/blog/las-industrias-culturales-concepto-clasificacion/>. 2011.
- PASTEUR, G. *Artesanía prohibida*. Primera edición. México: Instituto Nacional de Antropología e Historia, El Colegio de Michoacán, A.C., Universidad Autónoma de Yucatán. 2004.
- PIEDRAS, E. *¿Cuánto vale la cultura? Contribución económica de las industrias protegidas por el derecho de autor en México*. México: CONACULTA, CANIEN, SOGEN, SACM. México. 2004.
- RAMOS, D. *Los nuevos artesanos triunfan aplicando a sus productos una gestión empresarial moderna*. Obtenido de: <http://www.emprendedores.es/gestion/gestion-empresa-artesania/fortalezas-artesania>. 2009.
- SCHUMPETER, A.J. *Capitalismo, Socialismo e Democracia*. Tradução Carla Santos. Zahar Editores, Rio de Janeiro, p. 98-211. 1984.
- SCHUMPETER, A.J. *Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico*. Tradução de Maria Sílvia Possas. São Paulo: Nova Cultura, p. 340. 1988.
- ZALLO, R. *Economía de la comunicación y la cultura*. Madrid: Akal. 1988.
- VARGAS, J.G. *Estrategias de la Industria Cultural Mexicana para el desarrollo regional del norte de Jalisco. El caso de la artesanía Huichol*. 2013.
- THROSBY, D. *Panorámica del sector cultural y las Industrias culturales y creativas*. Obtenido de: <http://culturayeconomia.org/blog/>. 2011.

Nota: Artículo elaborado como parte del trabajo de las redes interuniversitarias de Argentina, Brasil, Cuba y Ecuador.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

DIAGNOSTICO DE MOBBING DE UNA EMPRESA MAQUILADORA EN ENSENADA, B.C.

María Guadalupe Padilla Jiménez* Universidad Autónoma de Baja California

Blanca Rosa García-Rivera** Universidad Autónoma de Baja California, blanca_garcia@uabc.edu.mx

María Concepción Ramírez Barón*** Universidad Autónoma de Baja California. cony@uabc.edu.mx

Introducción.

La finalidad de esta investigación es identificar la relación existente entre mobbing o acoso laboral, los factores propios de la organización, los factores situacionales y la presencia de violencia psicológica; en una empresa maquiladora, en la ciudad de Ensenada Baja California. Los modelos a utilizar serán el modelo Ten-mobbing modificado de Trujillo, 2010 (citado en Valadez, 2010); en el cual se determina si la causa del acoso laboral es por factores situacionales o por factores propios de la organización. Este instrumento consta de cinco dimensiones: actuación de la víctima, actuación de acoso de grupos sociales sobre la víctima, sentimientos de testigo, organización en el trabajo y comportamiento organizativo. El otro instrumento utilizado es el IVAPT-PANDO de Pando, 2006 (citado en Rodríguez, 2011) el cual determina la presencia de violencia psicológica así como también permite conocer por parte de quien se sufre este fenómeno, si es por parte de superiores o subordinados (mobbing vertical) o si este se presenta entre compañeros de la misma jerarquía (mobbing horizontal). De tal manera que se pueda crear un modelo y determinar la existencia de este fenómeno así como como también la frecuencia del mismo y por parte de quien es originado; en una empresa maquiladora de la Ciudad de Ensenada Baja California, México en el periodo 2014-2015.

* Estudiante de la Maestría en Administración de la Universidad Autónoma de Baja California.

lpadillaj@hotmail.com

** Doctora en Ciencias con especialidad en Ciencias de la Administración, Maestra en Administración Industrial e Ingeniera Industrial (Instituto Politécnico Nacional) Actualmente es Vicerrectora de la Zona Costa de la Universidad Autónoma de Baja California, es investigadora, SNI Nivel I blanca_garcia@uabc.edu.mx

*** Doctora en Educación, Docente investigadora de la Universidad Autónoma de Baja California. cony@uabc.edu.mx

El actual modelo económico imperante a nivel mundial, ha implicado importantes transformaciones al mercado del trabajo y dichos cambios han afectado también a las relaciones de trabajo al interior de los establecimientos o empresas así como también la falta real de poder alcanzar un empleo estable y de calidad puede generar un ambiente de tensión y frustración y una intención de abandono del empleo.

A mayor globalización, en un ambiente de alta competitividad, cuyo único fin parece ser el aumento de la producción de tal modo de obtener el máximo de utilidades con los mínimos costos para los empleadores (Salazar, Guerrero, Machado, Cañedo, 2009)., estos tienden a desatender el bienestar de sus trabajadores, generando un ambiente hostil en el lugar de trabajo, lo que desencadena una serie de trastornos psicológicos y físicos en las personas más vulnerables en las relaciones de trabajo.

Es por ello que, los abusos cometidos al interior de la empresa pueden incluso afectar la salud física y mental de los trabajadores, situación que se ha intentado abordar a partir del concepto de acoso moral, acoso laboral o mobbing, situación que ya se encuentra específicamente tipificada y sancionada por algunas legislaciones.

Ahora bien, en México la industria maquiladora de exportación nace en los años sesenta, como respuesta económica al encarecimiento de la mano de obra que tuvo lugar en Japón y Estados Unidos, países altamente industrializados. Adicionalmente, mediante un programa del gobierno federal de México, en mayo de 1965 se establece la política de fomento a la industria maquiladora de exportación en el norte del país, que consiste en la industrialización de la frontera norte. En 1973 surgieron parques industriales a lo largo de la frontera norte de México, destacando Baja California con poco más de cien empresas distribuidas en diversos municipios, tales como; Tijuana, Ensenada, Mexicali, entre otros. Luego siguió Tamaulipas con más de 50 industrias, distribuidas en los municipios de Nuevo Laredo, Reynosa y Matamoros. Posteriormente, en Sonora y Coahuila se instalaron más de cincuenta empresas.

Como se menciona anteriormente, en nuestro país, específicamente en Baja California, se tiene un gran número maquiladoras; esto asociado al alto nivel de competitividad imperante en nuestro entorno, es lo que ha dado inicio al estudio del acoso laboral o mobbing en una industria maquiladora en la ciudad de Ensenada Baja California, relacionando los factores propios de la organización, los factores situacionales y el aspecto de la violencia psicológica que puedan afectar tanto la salud como el rendimiento laboral.

Marco teórico.

Mobbing es el término que describe al acoso psicológico como hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales (Einarsen et al 2003, en Slin, 2006); este concepto es similar a otros términos empleados para describir el trato hostil e inapropiado en el entorno laboral tales como victimación (Aquino et al., 1999 en Slin, 2006), menoscabo social (Duffy, Ganster y Pagon, 2002 en Slin, 2006), abuso emocional (Keashly, 1998 en Slin, 2006) y comportamientos incívicos en el lugar de trabajo (Anderson y Pearson, 1999 en Slin, 2006) .

El *mobbing* no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual (Leymann, 1990; Bjorkqvist, 1992; Einarsen, 2000; Zapf y Gross, 2001; Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper, 2003 en Meseguer, 2007) que va evolucionando desde etapas iniciales, donde las conductas hostiles son sutiles y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo o de otros miembros de la organización, hasta fases más activas donde por la implicación de los superiores y compañeros, éstos llegan a considerar a la supuesta víctima como la responsable de la situación que está sufriendo.

Leymann definió el *mobbing* como uno de los riesgos más prevalentes y a la vez mas lesivos y silenciosos para los trabajadores actuales, muchos son los investigadores que se han puesto como meta investigar este que se ha dado en llamar la plaga laboral del siglo XXI (Piñuel et al., 2006).

Por otro lado (Piñuel, 2001 en Piñuel et al., 2006) define acoso psicológico de la siguiente manera: “Continuado y deliberado maltrato verbal o modal que recibe un trabajador de otro/s, con vistas a reducirlo, someterlo, apocarlo, amilanarlo o destruirlo psicológicamente y que consiste en comportamientos de hostigamiento frecuentes, recurrentes y sistemáticos contra él”

Se han diferenciado tres modalidades de *mobbing* dependiendo de la relación jerárquica (estructura organizacional) de las víctimas con los agresores y se encuentran clasificadas de la siguiente manera: descendente, ascendente y horizontal (Leymann, 1992; Piñuel, 2001; 2003; 2004; Piñuel y Oñate, 2002; 2003; 2005; en Piñuel et al., 2006)

En las organizaciones se presentan dos fenómenos muy habituales encontrados en los estudios de Cisneros, por un lado aquellos que se declaran acosados sin que exista un correlato de conductas de hostigamiento frecuentes y sistemáticas que ellos mismos refieran. Por otro lado, un mecanismo de minusvaloración o trivialización que consiste en un número de trabajadores que no se señala como víctima de acoso o *mobbing* a pesar de que sí señale comportamientos de acoso frecuentes y sistemáticos contra ellos (Piñuel y Oñate, 2006).

Datos obtenidos de estudios realizados con el barómetro de Cisneros apuntan a que el acoso psicológico en el trabajo o *mobbing* no es un mero problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino que significa todo un síntoma de que las cosas no funcionan correctamente en la forma de organizar el trabajo, de asignarlo, de seleccionar o promocionar a los directivos clave o bien en los valores, la cultura y el estilo de administración de la organización, todos ellos factores organizativos clave en la prevención del fenómeno (Piñuel et al., 2006)

A pesar del hecho de que la mayoría de los investigadores se muestren de acuerdo en que tanto los factores personales y contextuales son importantes para entender el complejo proceso del acoso psicológico (Einarsen, 2000; Zapf, 1999; en Slin, 2006) desde una perspectiva preventiva parece crucial entender el papel de los factores organizacionales en particular, ya que son los que en mayor medida se encuentran bajo el control de la gerencia (Slin, 2006).

En un estudio realizado (Salin, 2003a, en Slin 2006) expone, que mientras algunos factores permiten el acoso, otros pueden motivar y precipitar su ocurrencia; incluyendo la presencia de desequilibrios de poder percibidos entre víctima y acosador (Rayner, Hoel y Cooper, 2002; en Slin, 2006). Del mismo modo, un tipo de liderazgo débil o "*laissez-faire*" (Hoel y Cooper, 2000; en Slin, 2006), la frustración e insatisfacción general, derivada de la falta de comunicación interna, reglas, y procedimientos confusos, conflicto y ambigüedad de rol o estrés favorece el acoso (Einarsen et al., 1994; Hoel y Cooper, 2000; Vartia, 1996; en Slin, 2006).

Las investigaciones han demostrado que las consecuencias que puede traer consigo este tipo de situaciones son diversas y perjudiciales tanto como para las víctimas como para las organizaciones donde tienen lugar las mismas (Hoel et al., 2003, en Slin 2006); así como también para los testigos de dichas situaciones ya que las personas que son testigos de sucesos de acoso informan de un aumento en los síntomas de estrés, aunque no tan pronunciado como en aquellos que lo padecen como primera persona (Vartia, 2001 en Slin, 2006). Debido a que pueden

repercutir seriamente en la confianza personal y el bienestar de las víctimas derivando por ejemplo en síntomas psicósomáticos (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel y Cooper, 2000; Mikkelsen y Einarsen, 2002a; Vartia, 2001; en Slin 2006) y pueden estar relacionados también con síntomas del trastorno por estrés postraumático (Leymann y Gustafsson, 1996; Mikkelsen y Einarsen, 2002b; en Slin 2006)

Algunos estudios han encontrado otro tipo de relaciones negativas entre la hostilidad interpersonal y un aumento en las tasas de ausentismo, una mayor rotación de personal y una disminución en el compromiso organizacional y en la productividad (Ashforth, 1997; Hoel et al., 2003; Tepper, 2000; en Slin, 2006); lo que finalmente trae como consecuencia claros efectos en el plano financiero de las organizaciones (Hoel et al., 2003; Tepper, 2000; en Slin 2006). Además los gastos asociados a las quejas, los costes de los posibles litigios y el daño a la imagen pública de las organizaciones son otras de las posibles consecuencias (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003; en Slin, 2006)

Además del valor monetario que puede significar para las organizaciones, el acoso psicológico puede ser caro para la sociedad dado que advirtieron que las conductas hostiles en el trabajo, pueden conllevar gastos médicos para la sociedad, afectar negativamente a las relaciones familiares y deteriorar la calidad del servicio que los empleados realizan, también pueden conducir a un aumento en las bajas por enfermedad, más jubilaciones anticipadas por motivos de salud, lo que supone una mayor carga para el estado (Di Martino et al., 2003 en Slin, 2006).

Las medidas orientadas a incrementar la competencia de los líderes en la gestión del acoso parecen ser de suma importancia, resultan relevantes las habilidades en la identificación y el manejo del acoso y los conflictos interpersonales. Los mandos directivos son un factor clave en el manejo del acoso, es importante tener un mayor discernimiento y conocimiento sobre esta situación a todos los niveles ya que identificará rápidamente las situaciones que puedan derivar en acoso y rehusar tomar parte en dichos comportamientos. Facilitar información sobre el acoso, sus formas, causas y consecuencias, es fundamental a la hora de incrementar conciencia (Slin, 2006)

Otra medida típicamente indicada para aumentar la sensibilidad hacia el tema consiste en la introducción de políticas anti-bullying, en clarificar el papel de la responsabilidad de los directivos y en proporcionar instrucciones sobre cuáles son las intervenciones apropiadas (Agencia Europea, 2002; Hubert, 2003; Richards y Daley, 2003; Vartia et al., 2003; en Slin,

2006). Para tener una adecuada difusión y aceptación de éstas políticas, se recomienda incorporar al personal de todos los niveles, así como a los representantes sindicales en el proceso de desarrollo e implementación de las mismas, ya que una participación amplia es necesaria para dar legitimidad al proceso y conseguir la aceptación de la organización.

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización (Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morente, 2005 en Meseguer, 2007) como con la actividad laboral del trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno: así pueden ser consideradas causas o fuentes del mobbing el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales que conducen al aumento del comportamientos perjudiciales para la organización (Boada, de Diego, Agulló, y Mañas, 2005 en Meseguer, 2007)

Metodología.

Todos los datos serán recogidos mediante la aplicación de dos instrumentos: Ten-mobbing modificado (Trujillo, 2010) e IVAPT-Pando (Rodríguez, 2011); además se agregaron 6 preguntas sobre el perfil sociodemográfico y organizacional.

El instrumento original *Ten-mobbing* fue diseñado y valorado por autores mexicanos y responde a las características de las empresas mexicanas. Dicho instrumento es producto de un proyecto de investigación del Instituto Politécnico Nacional 2008-2010. El instrumento consta de 96 ítems formado por cinco variables (Factores situacionales, Factores propios de la organización, Factores de identidad, Factores de inteligencia emocional, Factores personales del acosador y de la víctima. El alfa de Cronbach es de 0.9203 y de reproductividad 0.9667 (Trujillo, 2010 en Valadez, 2010).

El *Ten-mobbing* modificado se obtiene a partir de la tropicalización del instrumento anteriormente mencionado; tomando dos variables (factores situacionales y factores propios de la organización) con el fin de conocer la incidencia y existencia del *mobbing* en las empresas mexicanas (Valadez, 2010)

Instrumento IVAPT-PANDO (Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo)

La alta prevalencia de comportamientos violentos encontrada (de 25 a 79%) condujo a los presentes autores a considerar como poco probable que en una organización aboral se desee la

destrucción psicológica o la salida de la organización de entre una y tres cuartas partes del personal existente; por ende, era necesario revisar los constructos de algunas de los instrumentos existentes (LIPT-60 y el Inventario Cisneros), hallándose que no satisfacen los criterios para determinar confiablemente el acoso laboral, solamente abarcan la presencia de comportamientos violentos de una o varias personas sobre otras y que este comportamiento se presenta de manera continua durante cierto tiempo dejando fuera la existencia de intencionalidad de aniquilación o destrucción psicológica para obtener su salida de la organización (Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar, 2006)

Por lo anteriormente mencionado, surge la necesidad de elaborar un instrumento capaz de evaluar el acoso laboral, diferenciándolo de la violencia psicológica en general, dentro del ámbito laboral. Se desarrolló un listado de ítems que representaran los indicadores más adecuados de la violencia y acoso psicológico en el trabajo de manera diferencial, mismos que fueron revisados por sujetos voluntarios y por un grupo internacional de expertos.

IVAPT-PANDO de Pando, 2006
Dimensión: Violencia psicológica en el trabajo

Tabla 1 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	44

Fuente: elaboración propia con información obtenida en el programa SPSS

Al ser este instrumento unidimensional su alpha de Cronbach es de .870 por lo tanto es aceptado.

Caracterización de la población.

El estudio se llevará a cabo con una población de 500 empleados, quien actualmente laboran en la empresa Maquiladora, localizada en la ciudad de Ensenada, Baja California.

La población a estudiar pertenece a los siguientes niveles jerárquicos: gerencia, jefe de área, administrativo, supervisor, operativo. Las jornadas laborales constan de tres turnos; sin embargo para efecto de la presente investigación se realizará con los empleados de los turnos diurno y mixto.

Calculo del tamaño de la muestra.

La fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

N = Total de la población= 500

Za² = 1.96² (nivel de fiabilidad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p = 1-0.05 = 0.95

d = precisión (3%).

Por lo tanto, el tamaño de la muestra representativa es de 144 empleados.

Objetivo General.

Realizar diagnóstico de acoso y violencia psicológica de una empresa maquiladora, según el *Ten-Mobbing* modificado de Trujillo, 2010 (Valadez, 2010) y el modelo IVAPT-PANDO de Pando, 2006 (Rodríguez, 2011); en la ciudad de Ensenada, Baja California, México en el periodo 2014-2015.

Objetivo 1: Determinar si existe acoso psicológico, cual es la frecuencia con la que se presenta y quienes son los sujetos que lo padecen más

Al realizar el análisis basándose en la información obtenida de la tabla 13 de análisis de descriptivo de las variables puede observar que si existe acoso psicológico presentándose de la siguiente manera:

- El 81% de las personas encuestadas, manifestó que su jefe no fomenta la comunicación en el equipo de trabajo.
- El 73.7% de las personas encuestadas, manifestó que el jefe nos los incita a participar con ideas y sugerencias para efficientar la comunicación.
- El 77% de las personas encuestadas, manifestó que socialmente no forman un gran equipo.
- El 76.4 de las personas encuestadas, manifestó no percibir la valía que tiene en su equipo de trabajo.
- El 81.7 de las personas encuestadas, manifestó, que su trabajo no es maximizado por su jefe.

- El 76.4% de las personas encuestadas, manifestó que su compañeros no valoran su ayuda en el trabajo.
- El 73% de las personas encuestadas, manifestó que sus tareas laborales no están a la par de sus capacidades laborales.
- El 77.1% de las personas encuestadas, manifestó que cuando hay juntas no se les avisa oportunamente
- El 81% de las personas encuestadas, manifestó que no todo el personal le ayuda a hacer sus actividades laborales de acuerdo a la normatividad.
- El 81.7% de las personas encuestadas, manifestó que la organización del lugar de trabajo no es óptima.
- El 68.9% de las personas encuestadas manifestó que su carga de trabajo no es congruente con su horario.
- El 77.7% de las personas encuestadas, manifestó que la competencia en el equipo de trabajo no es igual entre los integrantes.

El acoso laboral se presenta mayormente en las mujeres ya que consideran que no se valoradas en su equipo de trabajo, así como también consideran que la organización del lugar de trabajo no es óptima, manifestaron que cuando hay juntas no se les avisa oportunamente, ni tampoco consideran que su trabajo sea maximizado por su jefe, siendo estos los indicadores con más altos.

Objetivo 2: Identificar factores (si son factores propios de la organización o si son factores situacionales), causas y síntomas del acoso psicológico

Al realizar el análisis descriptivo de las variables se puede observar que los factores mayormente presentados en la empresa son situacionales y las causas principales son que no perciben que el jefe fomente la comunicación entre el equipo de trabajo, que el jefe no los incita a participar con ideas o sugerencias para eficientar la comunicación, que no todo el tiempo los compañeros socializan entre ellos, que no forman un gran equipo socialmente, no perciben la valía que tienen en su equipo de trabajo, que su trabajo no es maximizado por su jefe y que los compañeros no valoran la ayuda en el trabajo, las tareas laborales no están a la par de las capacidades laborales.

Mientras que los síntomas del mobbing mayormente presentados son dolor de espalda y dolor de hombro, siendo este ocasionado en todos los niveles jerárquicos por los superiores.

Objetivo 3: Identificar en que forma ocurre mayormente el acoso psicológico; vertical u horizontal.

Al realizar el análisis puede observarse que el acoso psicológico ocurre mayormente en forma vertical representado por el 91.2% de los encuestados, siendo un mobbing descendente del 88.5%, un mobbing ascendente del 2.7% y en menor grado se presenta el mobbing horizontal representado por el 8.8% de los encuestados.

Objetivo 4: Determinar si existe violencia psicológica y cuál es el nivel de esta en la empresa textil y en qué área se presenta mayormente.

Al realizar el análisis se observó que existe una violencia psicología muy baja ya que de los 22 ítems solo en 6 ítems se presenta de la siguiente manera:

- El 32.5% de las personas encuestadas respondió que si se desvaloriza su trabajo y que nunca se le reconoce que algo haya hecho bien
- El 29.8% de las personas encuestadas respondió que si se ignoran sus éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- El 29.1% de las personas encuestadas respondió que si se le interrumpe continuamente cuando trata de hablar.
- El 35.9% de las personas encuestadas respondió que si siente que se le ataca verbalmente criticando los trabajos que realiza.
- El 30.4% de las personas encuestadas respondió que si se le critica de tal manera en su trabajo que hace que dude de su capacidad para hacer bien sus tareas.
- el 40.5% de las personas encuestadas respondió que si se bloquean o impiden las oportunidades que tiene de algún ascenso o mejora en su trabajo.

Discusión.

Debido a que en nuestro país es un fenómeno de reciente estudio e investigación no existen estudios similares con los cuales pueda hacerse una comparación como tal; ya que al realizarse la presente investigación se buscó validar el Método *Ten-mobbing* modificado, (Trujillo, 2010); así como también IVAPT-PANDO (Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo) del

Doctor Manuel pando Moreno en el contexto del sector maquiladora específicamente en la ciudad de Ensenada Baja California.

En México los estudios han sido pocos, en la ciudad de Guadalajara se realizó un estudio a 307 personas en el que el 38.6% presentaba mobbing (Valadez,2010). Fondevila (2008) realizó un estudio cualitativo de mobbing en México y comenta que el fenómeno de hostigamiento laboral se observa como situación de hostigamiento, es decir, ignorar o hacerle vacío al acosado, esta investigación se realizó en 15 instituciones públicas de varios estados del país. El estudio reveló que además del congelamiento, no existen medio de comunicación efectivos para la canalización de quejas, no hay mediciones de regulares y formales de la satisfacción laboral entre otros. En relación con el resultado de esta investigación es importante mencionar la similitud que existe en al aislamiento del acosado y la falta de una comunicación adecuada.

Sin embargo estudios realizados en Europa específicamente en España tales como el Barómetro de Cisneros de Piñuel y Zavala (2001) indican que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente del acoso, ya que el fenómeno se presenta cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo o bien porque no pertenece al grupo que maneja el *statu quo* de la organización. En comparación con el presente estudio donde se encontró que el principal factor generador de mobbing es el situacional, podemos observar que los resultados de ambos estudios coinciden ya que en ambos casos el factor detonante de mobbing es en sí la forma de sentir de los empleados; percibiéndose la mala relación entre los compañeros de trabajo distorsionando la comunicación.

Las investigaciones realizadas por Leymann (1992) muestran que el 45% de los hombres presentan mobbing mientras que en las mujeres se presenta en un 55%; en el estudio de Piñuel y Zavala (2001), el 46.1% de los hombres sufren de mobbing mientras que las mujeres lo padecen en un 53.88%, en ambos estudios la presencia del mobbing no es característica de algún género ya que la diferencia entre estos no es significativa. En contraste con los resultados de esta investigación podemos observar que en nuestro país si existe una diferencia entre el mobbing presentado en referencia al género ya que en la presente investigación el 83% de las mujeres lo padecen mientras que en los hombres se presenta en un 65%.

Conclusión.

A lo largo de esta investigación se han estudiado los factores situacionales y los factores propios de la organización, con el fin de encontrar si estos (ambos o solo alguno de ellos) son factores determinantes como generadores de mobbing; así como también se realizó un estudio con el fin de determinar si existe presencia de violencia psicológica en los trabajadores del área operativa de una empresa maquiladora del ramo automotriz en la Ciudad de Ensenada Baja California.

Con base en los resultados obtenidos, se cumple con el objetivo general de esta investigación; el cual es realizar un diagnóstico de mobbing. Concluyendo de una forma concreta, se determinó que sí existe la presencia tanto de mobbing como de violencia psicológica en el trabajo presentándose en ambos casos en un nivel bajo. En lo que se refiere a el acoso laboral el nivel bajo está representado por un 29.7% contrastando con que solo el 21.6% de la muestra percibe el mobbing en un alto nivel.

Al realizar el procesamiento de datos se pudo observar que la violencia psicológica presentada en la muestra de empleados de la empresa maquiladora es baja, ya que solo el 12.2% de la muestra manifestó un nivel alto de la misma. Se encontró que las personas de sexo femenino son quienes más padecen ambos fenómenos, el acoso laboral se presenta en un 82% de las mujeres análogamente la violencia psicológica se presenta en un 83% del personal femenino.

Se identificó cuál de los factores estudiados está mayormente asociado al acoso laboral presentado en esta empresa, encontrándose que los factores situacionales son los que más se asocian a este fenómeno, ya que el 81% de los encuestados manifestó que su jefe no fomenta la comunicación entre el equipo de trabajo, indicador que forma parte de este factor.

Por otra parte se analizó cual es la forma en la que se da mayormente el acoso laboral, el resultado obtenido es que el 91.2% de los encuestados manifestó que padecen este fenómeno de forma vertical, es decir por parte de sus superiores; en contraste se observó que solo el 2.7% padece de un mobbing de forma horizontal (entre compañeros del mismo nivel jerárquico).

En resumen con base en los resultados obtenidos se puede afirmar que el resultado del diagnóstico de mobbing es el siguiente: La empresa maquiladora del ramo textil presenta un nivel bajo de acoso laboral; así mismo presenta también un nivel bajo de violencia psicológica. Las áreas de oportunidad son las relacionadas con los factores situacionales en las tres dimensiones que integran este factor: actuación de la víctima, actuación de grupos sociales sobre la víctima y

sentimientos de testigo. En general el mobbing se presenta de una forma vertical descendente y los sujetos que más lo padecen son las personas del sexo femenino.

Recomendación.

Con base a los resultados obtenidos de la investigación se recomienda realizar una evaluación sobre el tipo de comunicación que se da en los grupos de trabajo, para que éstos sean más funcionales y se disminuya el aislamiento de los integrantes de los equipos así como también fomentar la participación de los integrantes de los grupos de trabajo con ideas y sugerencias para eficientar la comunicación; ya que estas son indicadores de actividades de acoso para disminuir la comunicación de la víctima con los demás.

Por otro lado se recomienda desarrollar estrategias que coadyuven las buenas relaciones sociales debido a que este indicador es una actividad de acoso para restringir que la víctima pueda mantener contactos sociales. Así como también se recomienda la implementación de cursos de superación personal y nuevas formas de trabajo con el fin de concientizar al personal de las causas y efectos de estas acciones dentro de los grupos de trabajo.

Es importante mencionar que en estos tiempos de globalización y de altos estándares de calidad, la satisfacción del factor humano dentro de las empresas está cobrando relevancia ya que son un factor clave en la generación de un buen clima laboral que favorece las buenas relaciones interpersonales, ya que si se cuenta con un personal sano se tendrá una empresa sana.

Limitaciones y áreas de oportunidad futuras.

Las limitaciones de este trabajo fueron la falta de estudios similares en el contexto mexicano que permitan hacer un comparativo de los resultados; asimismo, la investigación se realizó en una sola empresa del sector maquilador del ramo automotriz, por lo que se recomienda replicar en una muestra de mayor número de empresas, sin embargo los resultados obtenidos en esta investigación son importantes ya que pueden ser tomados como precedente para futuras investigaciones.

Referencias bibliográficas.

Castillo, P. y Loaiza, I. (2007) “Diagnóstico sobre la presencia de factores de acoso laboral “mobbing” y su incidencia sobre las condiciones organizacionales e integridad de los trabajadores en una empresa de transporte colombiana”

Meseguer de Pedro Mariano, Soler Sánchez Ma. Isabel, García-Izquierdo Mariano, Sáez Navarro Ma. Concepción, Sánchez Meca Julio (2007) “Los factores de riesgos en el trabajo como predictores del mobbing

Pando Moreno Manuel, Aranda Beltrán Carolina, Preciado Serrano Lourdes, Franco Chávez Sergio A., Salazar Estrada José Guadalupe 2006 “Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando)”

Piñuel Zabala Iñaki, Oñate Cantero Araceli (2006) “La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro de Cisneros”

Rodríguez Afre Lourdes Aracely 2011 “Relación entre el mobbing (acoso laboral) y depresión en un centro de llamadas”

Salazar Estrada José Guadalupe, Guerrero Pupo Julio Cristóbal, Machado Rodríguez Yadira Bárbara, Cañedo Andalia Rubén (2009) “Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral”

Slin Denise (2006) “Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo. Percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico”

Valadez Ochoa Luis Augusto 2010 “Herramienta de diagnóstico de pyme de factores propios de la organización y situacionales del mobbing”

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

UNIVERSIDAD EMPRENDEDORA: INNOVACIÓN Y STARTUPS

Dr Emanuel Leite, University of Pernambuco, Brasil, emanueleite@hotmail.com

Dr Ericê Correia, Univesity of Aveiro, Portugal, erice.correia@ua.pt

Dra María Dolores Sánchez Fernández, España, Universidad Coruña, msanchezf@udc.es

Introducción.

En la actualidad estamos viviendo en una nueva era en que los empresarios que son maestros de oportunidades, creadores de empresas y puestos de trabajo y transformadores del mercado. Estas personas con visión, energía y persistencia, crean organizaciones que posicionan con ventaja a Brasil y, cada vez más, el mundo. Su éxito es una parte importante de lo que sucede hoy en el mundo que se dirige hacia un nuevo siglo.

Los empresarios son personas que exploran oportunidades. ¿Y qué más es la creación de una empresa, sino un homenaje a la ardua labor y a la ambición de aquellos que fueron hasta donde estaban las oportunidades y fueron capaces de manejar la incertidumbre? Y lo que es nuestra sociedad cosmopolita, ¿no es más que la historia de los que persiguieron las oportunidades?

Las empresas más exitosas nacen de la capacidad de aprovechar las oportunidades. Estas son las fuentes de la innovación. El desarrollo, la expansión y la disponibilidad de la tecnología son una maravilla mundial. El momento de oportunidad, para el empresario, es más que una virtud. Es una religión.

El éxito de un producto o servicio innovador, como mínimo un fuerte componente tecnológico, debe al menos cumplir con estos tres factores básicos: (1) tener la reputación de un campeón; (2) un mercado bien definido y que el empresario es capaz de explotarlo; y (3) un modelo de negocio viable, en el que el empresario puede trabajar de una manera que satisfaga de manera eficiente y efectiva, los deseos y las necesidades del mercado objetivo.

La oportunidad de negocio para *Startups*.

Una empresa es creada y dirigida por personas, no por la fuerza. Las fuerzas económicas establecen los límites para lo que el gobierno puede hacer y crear oportunidades para esta acción. Pero no determinan a sí mismos, que es una empresa y lo que ella hace. El empresario necesita no sólo descubrir estas fuerzas, sino que también debe crearlas.

Muchos investigadores se preguntan acerca de cómo se comporta el empresario, ante los procesos: buscar, descubrir, evaluar y explorar una nueva oportunidad de negocio. Esto se puede hacer de la siguiente manera.

- Los empresarios exitosos progresan en sus proyectos, ya que no entran en este juego a ser un simple participante. Motivo basado en la planificación estratégica, estudiando el momento adecuado para entrar y salir del juego. Si perciben que la ventana de oportunidad se ha cerrado, siempre tienen preparada una salida alternativa;
- este tipo peculiar de las personas es consciente de que las poderosas fuerzas se resisten, crean barreras a la creación de algo nuevo, innovador. Para superar estos obstáculos, los empresarios utilizan sus habilidades de liderazgo y desarrollan una resistencia enorme, la confianza y el optimismo;
- auto - disciplinarse-no desmoralizarse delante de los inconvenientes. Los emprendedores ven el fracaso como una forma de aprendizaje;
- prospección continua de su entorno, utilizando una gran variedad de métodos, ya sea formal o informal, para identificar posibles oportunidades. Las quejas del cliente, así como experiencias personales con los productos o servicios que no estén satisfaciendo plenamente a los consumidores, a menudo adoptando el camino de nuevas empresas;
- reconocer que los acontecimientos inesperados en sus negocios - éxito o el fracaso - son el resultado de las oportunidades de mercado;
- saber que los expertos arraigados dentro de las cuatro paredes de la empresa tienden a ser los últimos en ver la luz;
- A diferencia de la gente normal, los empresarios valoran mucho más una buena idea de lo que el capital;
- están ansiosos y curiosos sobre el cambio - en la demografía, estilos de vida, la tecnología, los mercados, las regulaciones gubernamentales, y los pasos de los competidores;
- se dan cuenta claramente que una gran idea no es lo mismo que una oportunidad de negocio. Se debe primero tener un alto margen de beneficio - lo suficientemente alto como para

proveerse de lo inesperado, lo imprevisto, y enfrentar, resistir los ataques de los nuevos competidores que utilizan los bajos precios como estrategia de entrada;

- adaptar las oportunidades que sugieren a sus características personales, teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades, es una de las características de los empresarios que logran el éxito;

- están conectados, unidos en todo lo que pueda ser de interés para su negocio. Tienen cientos, miles de contactos generados - en la escuela, en la familia, en los negocios, ferias, presentaciones de productos y conferencias;

- adoptan las estrategias tipo hacer rápido, buscando desde la época del pre - proyecto, la sensibilización de las entidades que pueden financiar sus proyectos es una de sus características;

- • Técnicas de utilización de investigación, junto con una fuerte dosis de intuición;

- • probarte a ti mismo primero y luego a los demás - que los clientes van a querer lo que tienen que ofrecer;

- la etapa de la pre *start-up*, cuando el valor de su empresa puede crecer de manera espectacular, que intencionadamente mantienen en lo posible, el control de las acciones;

- negocia de forma competente con sus proveedores, pudiendo obtener de este modo más recursos a un coste menor;

- cuando la aplicación de una idea no funciona, tener la humildad de reconocer y rápidamente reparar su error;

- una vez detectada una oportunidad, utilizan todas las formas de la creatividad con el fin de determinar la mejor manera de disfrutar de ella;

- proporcionar a sus actividades empresariales que son un aprendizaje constante;

- saber que el mercado - especialmente los productos de alta tecnología - se vuelven más competitivos a medida que son más maduros, y a pesar de que la persona que introduce el producto o servicio en el mercado, no existe garantía de que se mantendrá como líder,

- Sobresale de manera excelente en la realización de tareas que requieren el uso de canales no estándar utilizados tradicionalmente por la gente común;

- y venden su visión a todos los que pueden ayudar en la consecución de sus objetivos.

Emprendimiento, como en cualquier otra actividad humana, "La suerte es una feliz combinación de preparación con oportunidad."

Un empresario al detectar una sólida, una excelente oportunidad para iniciar una empresa importante, debe estar preparado para evaluar rápidamente si esto es realmente algo que vale la

pena para invertir su tiempo y sus recursos. La evaluación de las oportunidades para una nueva empresa se puede hacer teniendo en consideración los siguientes parámetros:

- visión: los ingredientes cruciales para el proceso empresarial es el empresario orgulloso el cual ve una oportunidad, consigue reunir los recursos, montar un equipo y están dispuestos a tomar el riesgo de enfrentarse a las incertidumbres;
- oportunidad: la idea por sí sola no es importante. Emprendimiento, ideas que realmente son una pequeña parte del éxito. Desarrollar la idea, implementarla y construir una empresa exitosa son los elementos que realmente importan;
- necesidades de los clientes: los potenciales empresarios que no pueden identificar a sus clientes no están dispuestos a poner en marcha un negocio. Simplemente detectaron una idea y no han sido capaces de identificar una necesidad del mercado;
- momento: la ocasión y el tiempo juegan un papel importante en muchas de las posibles oportunidades que los empresarios fueron capaces de visualizar. En algunas industrias emergentes, a menudo hay una ventana abierta a las oportunidades, las cuales sólo se abren una vez. Si aparece rápidamente, uno puede darse cuenta fácilmente que es una moda, haciendo que dure una temporada;
- equipo: primero, los empresarios deben tener experiencia en el sector en el que tienen la intención de abrir un negocio. Crear una empresa es una acción que, sin duda, exige una gran cantidad de energía de su autor. Es una actividad donde el aprendizaje es a menudo en base a los intentos, aciertos y errores. Si el empresario no domina todas las áreas de gestión de una empresa, es recomendable buscar socios que posean experiencia en estas áreas. La gestión de conocimientos es fundamental para el éxito de cualquier empresa;
- recursos: los empresarios de éxito son parsimoniosos con sus escasos recursos. Tratan de mantener sus costos lo más bajo posible, se esfuerzan por tener las tasas de productividad más altas, evitan trabajar con el capital de terceros a través de préstamos.

La determinación de la necesidad de recursos y su adquisición es una tarea ardua para un emprendedor de una empresa de base tecnológica empresario de negocio. Uno debe darse cuenta de que:

- los empresarios exitosos que buscan iniciar su empresa que emplea el capital mínimo requerido, ya sea humano o financiero. Se basan en una estructura simple y funcional;
- utilizan el capital *Start-Up*: existen varios tipos de capital inicial a los cuales los empresarios pueden recurrir: préstamos, apertura de capital y la equidad;

- potencial de ganancias: la felicidad del empresario exitoso es un flujo de caja positivo.

El desafío para el empresario de la empresa de base tecnológica es coger buenas ideas. Hay miles de oportunidades de negocio que vienen de las estanterías de las universidades y las empresas. Se necesita valor para llevar a cabo para crear empresas que puedan explotar con competencia aquello que el mercado está deseando.

Las principales tendencias de la tecnología que revolucionará la sociedad y el mundo de los negocios son: la ingeniería genética; bioquímica avanzada; electrónica digital; almacenamiento óptico de la información; Sistemas de video de alta resolución; nueva generación de ordenadores; informática distribuida; la inteligencia artificial; láseres; la fibra óptica; micro - ondas; satélites; nuevos polímeros; cerámica de alta tecnología; compuestos de fibra reforzada; superconductores; Diseño molecular.

Los ingredientes para el inicio de una nueva empresa de éxito pueden ser sintetizados en las nueve F's:

1. *Founders* (los fundadores): todos los negocios puestos en marcha debe tener un empresario de primera clase;
2. *Focused* (enfoque): Las organizaciones empresariales se centran en detectar un nicho de mercado. Así que la especialización es clave para el éxito;
3. *Fast* (velocidad, agilidad): toman decisiones rápidamente, se implementan con rapidez.
4. *Flexible* (flexibilidad): mantener una mente abierta. Anticipar y responder rápidamente a los cambios;
5. *Forever-innovating* (siempre innovando): son incansables innovadores;
6. *Flat* (plana): Las organizaciones empresariales tienen pocos niveles jerárquicos **como** sea posible;
7. *Frugal* (con moderación): para mantener los costos bajos y altos índices de productividad, las organizaciones empresariales se basan en una gestión parsimoniosa;
8. *Friendly* (amable, de asociación): las empresas emprendedoras adoptan una postura amable, colaboradora con sus clientes, proveedores y empleados,

9. *Fun* (relajación, alegría): un ambiente relajado, alegre, está siempre asociado a una organización empresarial.

Los tres factores determinantes de las fuerzas empresariales exitosas que se imparten en el mundo real son: las características empresariales de su fundador y su equipo, el reconocimiento de la oportunidad y los recursos necesarios para su implementación.

El detonante de la explosión empresarial es la oportunidad. Los empresarios, inventores e innovadores están llenos de nuevas ideas. Sin embargo, hay muchas más ideas que buenas oportunidades de negocio.

Esto ocurre porque una idea no es necesariamente una oportunidad. Aunque en el centro de una oportunidad está siempre una idea, aunque no todas las ideas representan oportunidades.

Para entender esta diferencia fundamental, entre las ideas y las oportunidades, es necesario darse cuenta de que el espíritu empresarial es un proceso dirigido por el mercado.

Una oportunidad atractiva, duradera, apropiada para el momento que está viviendo está anclada en un producto o servicio que crea o agrega valor para sus compradores o usuarios finales.

El emprendedor busca oportunidades en el mercado y descubre cómo utilizar las técnicas y tecnologías eficientes y productivas de diferentes para hacer mejor lo que otros han estado haciendo. Esas son las oportunidades que benefician al consumidor.

Las oportunidades se crean porque hay particularidades en los cambios, inconsistencias, caos, retrasos, lagunas en la divulgación, así como otros vacíos en el mercado y teniendo en cuenta que se puede reconocer y aprovechar estas deficiencias. Además, las empresas exitosas están invariablemente ancladas en oportunidades como recompensas, beneficios y satisfacción de los deseos y las necesidades del cliente.

Existe una lista de áreas específicas de negocios que los empresarios / creadores de empresas de base tecnológica a través de la incubación, deben vigilar constantemente para detectar los cambios que se pueden convertir en oportunidades de negocio.

Las fuentes para detectar posibilidades innovadoras son: (1) los éxitos inesperados; (2) errores inesperados; (3) eventos externos inesperados; (4) deficiencias del proceso; (5) cambios en la estructura de mercado de la industria; (6) cambios demográficos (cambios de la población); (7)

La tecnología convergente; (8) zonas de alto crecimiento; (9) cambios en la percepción, disposición y significado; y (10) los nuevos conocimientos, tanto científicos como no científicos.

Una buena idea no es más que un instrumento en las manos de un empresario. Descubrir una buena idea es sólo el primer paso en la ardua tarea de convertirlo en una oportunidad, con el telón de fondo de la creatividad del empresario.

De forma que la demanda de los productos o servicios que puedan ser comercializados en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades y los deseos de los clientes. Además, el nuevo negocio que simplemente explota como un destello brillante es raro. Lo que generalmente se requiere es una serie de ensayos repetitivos y errores, o repeticiones, hasta lograr un producto o servicio que se presenta como prometedor dentro de los niveles de precios que el consumidor está dispuesto a pagar.

Muchos empresarios alcanzan el éxito con productos completamente diferentes del plan original de sus negocios. Otros crecen a través de una aplicación diferente de la tecnología que en principio se aplica al producto que justificó su creación.

La mejor idea no siempre conduce al éxito. Si la oportunidad no está bien, no es una buena idea, ¿qué es entonces? Una buena oportunidad es atractiva, duradera y en sintonía con el momento en el que vivimos; Se basa en un producto o servicio que crea o agrega valor a sus compradores o usuarios finales. Una oportunidad debe tener estas cualidades, la "ventana de la oportunidad" debería estar abierta el período de tiempo más largo posible para que el empresario puede aprovechar al máximo su potencial.

Se crean oportunidades, basadas, sobre la base de las ideas y la creatividad empresarial. Las ideas interactúan con las condiciones del mundo real empresarial y la creatividad, en un cierto período de tiempo. El resultado de esta interacción es una oportunidad en base a la cual una nueva empresa puede ser creada.

Cambios en el ámbito ambiental del negocio y las anticipaciones de estas transformaciones son un hábito saludable para los emprendedores. Un emprendedor con credibilidad, creatividad y decisión, puede captar una oportunidad, mientras que otras personas todavía las están estudiando.

Las oportunidades son situacionales. Algunas condiciones en las cuales se generan son totalmente específicas, mientras que en otras ocasiones, son generalizables y se pueden extender a otras

industrias, productos o servicios. Esta fuerza, la intersección de las asociaciones empresariales puede desencadenar en una mente emprendedora la capacidad de reconocer su existencia o lo que impide, amenaza el aprovechamiento de reconocimiento de las oportunidades.

Una ventana de oportunidad.

Existen oportunidades, o son creadas, en tiempo real y tienen lo que se denomina como la ventana de oportunidad. Para un emprendedor evaluar, medir el tamaño, amplitud de una oportunidad, la ventana debe permanecer abierta durante un período de tiempo que permita una explotación exitosa.

El conocimiento de la duración de tiempo en el que la ventana de oportunidad está abierta, es crucial. Tener en consideración la cantidad de tiempo disponible, puede ayudar a determinar si la nueva empresa tendrá oportunidad de tener éxito o de fracasar. Y si tiene éxito, los beneficios de este éxito necesitan ser cosechados. Esto no sucede repentinamente. La inversión de un período de tiempo para la maduración. El proceso de crear y evaluar el tamaño de la oportunidad en tiempo real también se puede ver en términos de selección de objetivos, oportunidades. Un emprendedor prospectivo, moviéndose a través de una ventana abierta, la ventana de oportunidad. La rapidez con la que el emprendedor realiza el cambio. y la ventana a través de la cual se mueve constantemente, se abre y se cierra como el movimiento del mercado volátil y dinámico, donde la percepción del tiempo es extremadamente importante. Una oportunidad para crear, medir y evaluar debe ser reconocida, seleccionada por el emprendedor antes de que cierre la ventana.

Muchas personas suelen decir que: "Me encantaría iniciar un negocio, pero no tengo una gran idea." Al estudiar la historia de los grandes empresarios de compañías como Sony, Hewlett-Packard, Motorola, Honda, Disney, Wal-Mart, Merck y Procter & Gamble son empresas que iniciaron su actividad sin ser grandes ideas. Si hubieran esperado hasta que se produjera una gran idea, tal vez estas empresas ni siquiera existirían en la actualidad. Por lo tanto, si el empresario espera a una muy buena idea para iniciar un negocio, puede estar perdiendo el tiempo.

La fortuna favorece a la persistente. Esa es la simple verdad que impregna el éxito de levantaron una gran empresa. Pero usted debe persistir? Los emprendedores son muy claros: se debe estar preparado para abortar una idea, pero nunca renunciar a la empresa. Si una idea se naufraga, es hora de intentar otra.

Si el empresario es del tipo que compara y vincula el éxito de una empresa a una idea específica, muchos empresarios no hacen, que se encuentra entre aquellos tienden a renunciar a todo, si la idea fracasa. Si la idea es acertada, su tendencia será la de aferrarse a ella, una historia de amor sin fin. En este caso, el empresario es probable que se adhiera a algo que con el tiempo debería abandonar. Todas las nuevas ideas de productos, no importa lo brillante que sean, tienden a volverse obsoletos. Sin embargo, una empresa nunca quedará obsoleta, el emprendedor tiene la capacidad de evolucionar continuamente.

Un atributo clave del emprendedor es que él ve lo que otros no ven. Muchos de ellos comprometen su propio negocio, es el proyecto de toda una vida, la oportunidad de hacer un salto en la escala social y demostrar la capacidad de iniciativa.

Los potenciales empresarios a menudo tropiezan en el objetivo del proyecto - los costos, los precios, el punto de equilibrio de negocio, requisitos burocráticos y así sucesivamente. Estas son preguntas que a cualquier novato aturden y perturban, pero, como se muestra por las experiencias exitosas no lo debe hacer dar atrás.

Un modelo de negocio es una herramienta que permite a los empresarios discernir entre del mercado, transformar buenas ideas en nuevos negocios y despedirse a la vida del empleado. Es el primer paso hacia la creación del manual para crear su propio negocio. Esta propuesta se hace con la expectativa de que los empresarios son vistos como personas que se arriesgan: innovadores, creativos e independientes. Los ejecutivos, sin embargo, buscan recompensas tangibles y la sensación de ser parte de un equipo. Se precisan una serie de características a desarrollar para pasar de un ejecutivo a ser un emprendedor. Los principales pasos del proceso de creación se basan en la concepción de una manera diferente de pensar acerca de los negocios.

La teoría de negocios.

En la actualidad se han desarrollado numerosas técnicas de gestión como: *downsizing*, *outsourcing*, gestión de calidad total, *bencharking*, reingeniería, entre otras. Sin embargo, casi todas están diseñadas para hacer de manera diferente lo que ya está hecho. Son las herramientas de cómo hacerlo.

Sin embargo, lo que hacer es, hoy, el mayor desafío que enfrentan los empresarios, especialmente las empresas de base tecnológica, singularmente los que han tenido éxito durante mucho tiempo y

que ahora se enfrentan a problemas aparentemente inseparables. Este fenómeno se ha convertido en un fenómeno común en todos los países y se produce con tanta frecuencia también fuera de la empresa - en hospitales, museos e iglesias-.

La causa base de estas crisis de la mediana edad no es que las cosas se están siendo mal - hicieron, o que las cosas malas se están haciendo mal. En la mayoría de los casos, se están haciendo las cosas bien - pero entonces. ¿Cuál es la razón de esta aparente paradoja? Esto es debido a que los supuestos sobre los que se construyó la organización no coinciden con la realidad. Están dando forma a su comportamiento y dictan sus decisiones. Son suposiciones acerca de sus mercados, valores y comportamientos, la tecnología y su dinámica, sus fortalezas y debilidades. Cuando se entra en juego una profunda reflexión sobre la teoría de los negocios, es decir, los supuestos sobre los cuales la organización basa su rendimiento y sus acciones.

Cada organización tiene una teoría negocio. Esta explica el éxito de empresas como General Motors, IBM y Apple, y también sus fracasos. De hecho, lo que está detrás de los males de las organizaciones, ya sea micro, pequeña, mediana o grande, en todo el mundo, es que sus teorías de negocios no funcionan. Cuando una gran organización tuvo éxito durante mucho tiempo, se enfrenta a problemas, y las personas lo achacan a la pereza, la arrogancia y la burocracia. ¿Son estas las explicaciones plausibles? Sí, pero rara vez correctas, como sucede en el caso de IBM.

Una teoría negocio tiene tres partes. En primer lugar, hay supuestos sobre el medio ambiente de la organización: la sociedad y su estructura, el mercado, el cliente y la tecnología. En segundo lugar, los supuestos sobre la misión de la organización. Y en tercer lugar, existen suposiciones sobre las habilidades esenciales necesarias para lograr la misión de la organización.

Todo esto parece muy simple, pero por lo general es necesario el desarrollo de muchos años de trabajo duro, la reflexión y la experimentación para llegar a una teoría de negocio clara, coherente y válida. Sin embargo, cada organización debe desarrollar suya para tener éxito.

Existen cuatro especificaciones para el desarrollo de una teoría válida de la empresa: (1) los supuestos sobre el medio ambiente, la misión y las competencias básicas tienen que encajar en la realidad; (2) los supuestos en los tres ámbitos tienen que encajar; (3) la teoría de negocio necesita ser conocida y comprendida toda la organización; y (4) el negocio de la teoría debe ser testada de forma continua.

Algunas teorías empresariales se alargan en el tiempo, pero, con el tiempo, todos se vuelven obsoletos y sin valor. Sucedió con las teorías sobre las que se construyeron las grandes empresas estadounidenses, como General Motors, Sears. También le sucedió a IBM. Y le está sucediendo a la empresa japonesa *keiretsu*.

El emprendedor debe tener en cuenta que por lo general la primera reacción de una organización, cuya teoría se está convirtiendo en obsoleta, casi siempre la actitud es la de esconderse, hacer que no ven que pasa algo y pretender que no pase nada. La siguiente reacción es la actitud de subsanar, pero nunca funciona. A la inversa, cuando una teoría da los primeros signos de obsolescencia, es el momento de preguntarse de nuevo cuales son las hipótesis, la misión y las competencias básicas, reflejar con mayor precisión la realidad.

Existen dos medidas preventivas. La primera denominada abandono. Cada tres años, la organización debe cuestionarse cada producto, el servicio, la política y el canal de distribución, con la pregunta: ¿Si no estuviéramos desarrollando esta actividad hacia dónde nos dirigiríamos ahora? Cuestionarse las políticas y las rutinas, te obliga a pensar en su teoría, para poner a prueba sus hipótesis.

La segunda medida preventiva es el estudio de lo que sucede fuera de la empresa, como los primeros signos de cambio rara vez aparecen dentro de ella, o de sus propios clientes. Sin embargo, a menudo primero surgen entre los no - clientes.

Para diagnosticar de forma temprana los problemas, es necesario prestar atención a las señales de advertencia. Una teoría de la empresa se convierte en obsoleta cuando la organización logre sus metas originales. Por lo tanto, su consecución no es motivo de celebración, pero debe dar lugar un nuevo pensamiento.

El rápido crecimiento es otro signo seguro de la crisis en la teoría de la organización. Cualquier organización que duplica su tamaño en tan poco tiempo, sin duda superó su teoría. Su teoría tiene que desarrollarse de nuevo, se tienen que plantear las preguntas nuevamente sobre su entorno, su misión y sus habilidades esenciales.

Hay otros dos signos para detectar que la teoría del negocio de una organización ya no es válida. Uno es el éxito inesperado y el otro, un fallo inesperado - la suya o de un competidor.

Algunos empresarios cambian con éxito sus teorías empresariales. Sin embargo, por cada emprendedor con éxito, hay un sinnúmero cuyas organizaciones tropiezan. La renovación de una teoría obsoleta no puede depender de los milagros. Emprendedores eficaces parten del diagnóstico y el análisis, aceptan que el ejercicio de la actividad y el rápido crecimiento requieren un replanteamiento de la teoría del negocio. Estos tratan un fracaso inesperado como un síntoma de los *fracasos de sistemas*. Y no dan crédito al éxito inesperado, los tratan como desafíos a sus supuestos.

Los empresarios exitosos reconocen que la obsolescencia de una teoría es una enfermedad degenerativa y fatal. Y aceptan el principio de la toma de decisiones efectiva: una enfermedad degenerativa que no se puede curar con retrasos. Se requiere una acción decisiva.

El empresario que está preocupado por el futuro de su negocio debe realizarse la pregunta expuesta a continuación, durante toda la vida de la empresa:

- ¿Cuál es el escenario real de la vida del actual modelo de negocio? Incluso sin que se produzcan cambios radicales durante un largo período de tiempo, este hecho por sí solo puede significar una señal de advertencia. Los productos clasificados como "productos básicos", por ejemplo - el café, son especialmente vulnerables a los nuevos "diseños" de las empresas que pueden cambiar, radicalmente, las viejas reglas de negocio hasta entonces practicadas;
- ¿Qué los nuevos modelos de negocio son un reto para nosotros? ¿Quiénes son nuestros nuevos competidores? Descubrir los nuevos competidores es mucho más importante que mantenerse, tan sólo, observando a los antiguos competidores.
- ¿Está la visión competitiva eclipsada por la memoria institucional? La memoria institucional es la enfermedad más virulenta de la empresa más exitosa. IBM, en el pico de su rendimiento, no aceptó la venta de ordenadores por correo. Se insta a que el empresario siempre este ampliando sus perspectivas de negocio. Es imprescindible responder a las necesidades y deseos de sus clientes y no tan solo a los suyos propios. Debe de tratar reclutar talento fuera de su industria;
- prestar especial atención a sus clientes, recuerde que ellos son la razón de la existencia de su empresa.

La teoría de la empresa se puede aplicar de la siguiente manera, la cual representamos en la Figura 1.

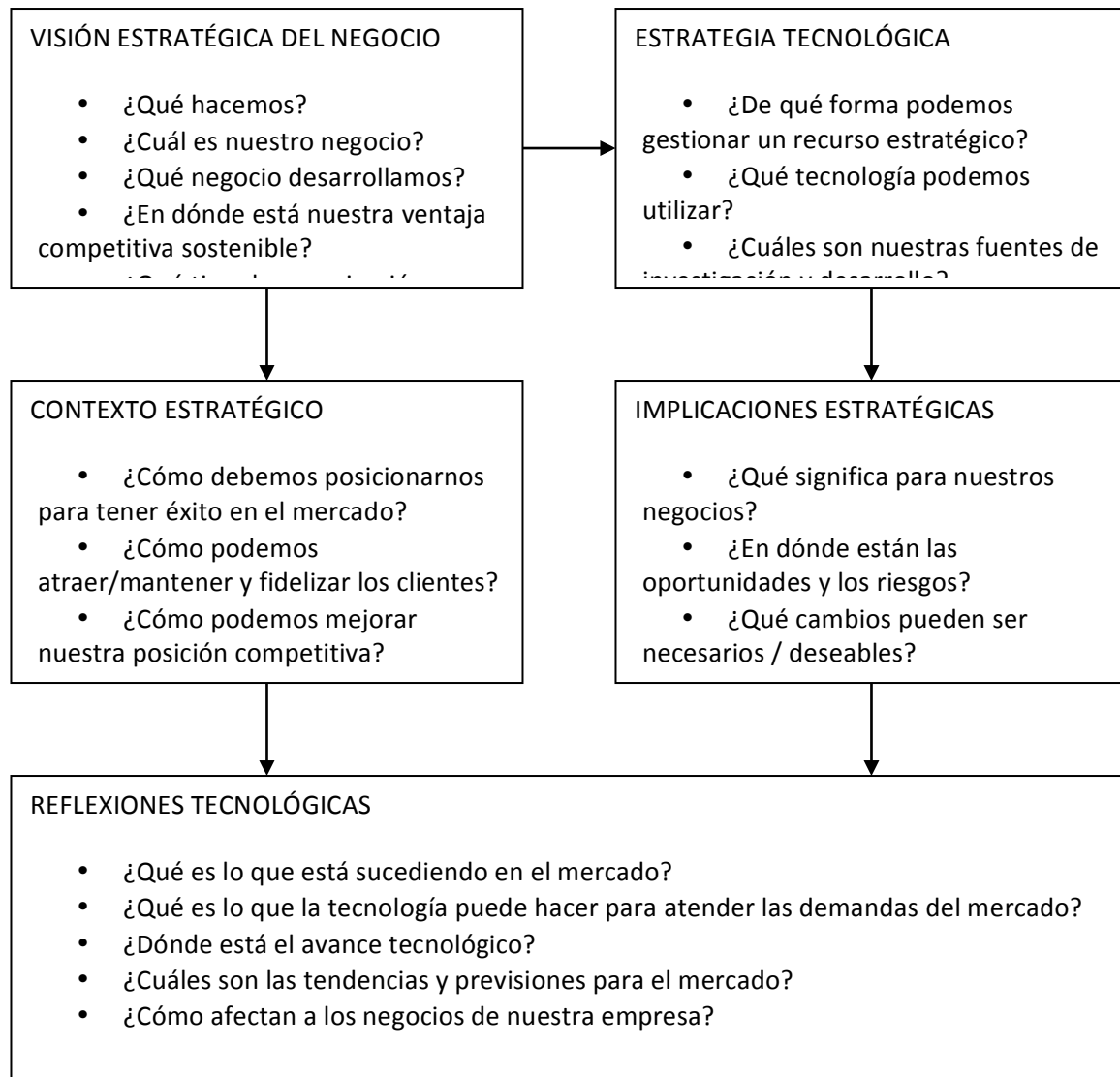


Figura 1. Proceso para la aplicación de la Teoría del Negocio

Fuente: Elaboración propia

Este texto detalla la importancia de la universidad emprendedora como aliciente de la innovación y las *Startups* en el contexto de una sociedad, cada vez más orientada al emprendimiento.

Referencias bibliográficas.

Correia, E. B. (2012) *Inovação e periferia. Qual a relação no desenvolvimento local?*. Recife: Editora da UFPE.

Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneurship: Practices and Principles*. New York: Harper & Row.

Leite, E. F. (2012). *O Fenômeno do Empreendedorismo*. São Paulo: Saraiva.

Leite, E. F. (2015). *Empreendedorismo, Inovação, Incubação de Empresas e Startups*. Recife: Bagaço.

McClelland, D. C. (1961) *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company.

Schumpeter, J.A. (1984). *Capitalismo, Socialismo e Democracia. Tradução Carla Santos*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Schumpeter, J.A. (1988). *Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico*. Traducción de Maria Sílvia Possas. São Paulo: Nova Cultura.

Weber, M. A. (2000). *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. Traducción de M. Irene de Q. F. Szmrecsányi, Tamás J. M. K. Szmrecsányi. 15ª edição. São Paulo: Pioneira.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

RESPONSABILIDAD SOCIAL, GESTIÓN ESTRATÉGICA Y COMPETITIVIDAD: CASO DE UNA PRODUCTORA AGRÍCOLA FAMILIAR

María de los Ángeles Cervantes Rosas, maria.cervantes@udo.mx, Universidad de Occidente
Myrna Delfina López Noriega, myrna.lopezn@gmail.com, Universidad Autónoma del Carmen
César Enrique Estrada Gutiérrez, cestradag@uaemex.mx, U. Autónoma del Estado de México.

Introducción.

Permanecer en el mercado es uno de los grandes problemas de las empresas en su lucha constante por sobrevivir en un mercado caracterizado por cambios continuos, no solamente en el ambiente competitivo y tecnológico sino también en los gustos, necesidades y hábitos alimenticios de los consumidores. Para permanecer, se requiere de la gestión directiva para la implementación de estrategias que les faciliten a las empresas su transitar por el camino hacia el éxito por medio de la competitividad. Es por ello, que el objetivo de este estudio es determinar cuáles son las estrategias implementadas por la gestión directiva en el marco de la responsabilidad social y cómo estas impactan en la competitividad empresarial.

Metodología.

La metodología empleada es el estudio de caso teniendo como objeto de estudio una empresa familiar mediana; dicho caso nos permitió profundizar en el fenómeno. Dentro de los principales hallazgos podemos mencionar la lucha constante por anticiparse a los cambios, prácticas de responsabilidad social permeadas al interior de la organización y la gestión del recurso humano como un elemento fundamental en el logro de la permanencia.

Esta investigación es de tipo descriptiva porque recoge información acerca de la gestión estratégica en la empresa familiar que ha permanecido en el tiempo; se hace uso del estudio de caso ya que nos permite una mayor profundización en el fenómeno analizado. El diseño es no experimental transversal ya que se recolectó información en un solo momento, en su contexto natural y utilizando, como instrumento de recolección de información, la entrevista a los dirigentes y mandos medios de la empresa familiar objeto de estudio. Para la selección de la empresa se tomaron los criterios establecidos por Stake (2010) en relación con la búsqueda de la máxima rentabilidad, facilidad de acceso y de conseguir la información necesaria.

Las entrevistas se aplicaron en los meses de abril y mayo de 2014, también se analizaron documentos de la empresa. Como principales hallazgos podemos mencionar que la responsabilidad social es parte de la filosofía empresarial, la gestión estratégica se orienta a la creación de valor para fortalecer su presencia en el mercado, búsqueda constante de ventajas competitivas, respeto y valores permeados en toda la organización.

Gestión estratégica.

La estrategia empresarial ha sido estudiada por diferentes autores y desde diferentes perspectivas pero todas ellas orientadas a mejorar la eficiencia y cumplir con los objetivos de la empresa. Para Aguilar (2007) el desempeño de las organizaciones depende del entorno y sector en que se encuentren; los modelos de estrategia aportan herramientas para mejorar dicho desempeño y requieren que las empresas adquieran recursos y capacidades para diseñar e implementar dichas estrategias (Barney, 2001); para Grant (1991) la estrategia es la relación entre los recursos y habilidades con que cuenta una organización y la oportunidad y el riesgo creado por el entorno externo; el éxito de la estrategia se basa en el ajuste de la relación de los procesos internos con el ambiente externo (Sanchís & Camps, 2004).

Miles & Snow (1978) señalan que la tipología estratégica que adoptan las empresas las guía hacia el éxito o el fracaso; distinguen cuatro tipos de estrategias: defensivas, analizadoras, exploradoras y reactivas, cualquiera de las adoptadas podrá llevar a la empresa al éxito excepto la última ya que solamente reacciona a las presiones del entorno y no tiene una estrategia consistente que pueda mejorar el desempeño organizacional. Esta tipología aplica para cualquier tipo de empresa y es factible aplicarla a las empresas familiares.

Empresa Familiar.

Como un medio para facilitar el desarrollo social, en México se le ha dado impulso a la empresa familiar, para Coronado (2005) las Pyme son normalmente familiares y para Pérez et al (1999) la mayoría de las empresas grandes que tenemos en México y el mundo tienen su origen del núcleo familiar que ha logrado crecer y ser exitosa. La empresa familiar garantiza los medios de subsistencia y fortalece el tejido social; el éxito o fracaso depende de la confianza que exista en las relaciones que se dan al interior de la misma; su ventaja competitiva radica en los niveles de compromiso, flexibilidad, estabilidad, toma de decisiones y el deseo de querer perpetuarla (Leach, 1999).

El estudio de la empresa familiar data de los años 60, con artículos independientes centrados en el nepotismo, la rivalidad familiar y generacional y; las características del dirigente (Gersick, 1997). Para que una empresa sea considerada familiar debe cumplir por lo menos, uno de los siguientes requisitos: que por lo menos el 51 % de la propiedad está en manos de una familia que se involucre en actividades de gestión, organización o administración, que se transmita el conocimiento generado, que se desea dar continuidad a la empresa y se acumule la riqueza generada (Trevinyo, 2010). Para que la empresa familiar pueda permanecer en el mercado, es necesario que los dirigentes posean, además del deseo de querer perpetuarla, habilidades de comunicación y control, liderazgo, capacidad de negociación y habilidad para resolver conflictos (Madrigal, 2005).

Poza (2011) señala que para que una empresa se considere familiar tiene que llegar a la segunda generación dando protección a las estrategias que han favorecido el éxito y buscando en todo momento adaptarse al ambiente cambiante; el deseo de perpetuidad también lo menciona Martínez (2010) enlazándolo con el control de la propiedad por una familia y la dirigencia en manos de alguno de los miembros. Para los fines de esta investigación se considera empresa familiar aquella que su capital proviene del núcleo familiar y es administrada o dirigida por un miembro de la familia.

Competitividad y responsabilidad social.

La RSE como definición ha experimentado cambios en el transcurso del tiempo, a fines del siglo XIX las contribuciones de las empresas para la sociedad empezaron de forma paternalista, como una iniciativa voluntaria de sus dueños, fundamentada en los preceptos cristianos y bajo la idea de que los individuos más ricos deberían ayudar los más pobres (Freeman y Liedtka, 1991). Aunque no existe con claridad una fecha exacta del término de RSE, o Responsabilidad Social Corporativa, RSC -por su traducción literal del inglés-, se considera que tiene sus orígenes en la década de los cincuenta, con la publicación *Social Responsibility of the Businessman* de Bowen (1953), quien señala que la responsabilidad social (RS) del hombre de negocio era “la obligación de buscar políticas, tomar decisiones o seguir líneas de acción, las cuales sean deseables en términos de objetivos y de valores de nuestra sociedad”.

Desde esta perspectiva, las declaraciones de Bowen marcaban la separación del pensamiento filantrópico de la (RS) que se le otorgaba hasta ese momento, vinculándola más con una

estrategia empresarial que con una dádiva ocasional (Cervantes y López, 2014). Desde la aparición de la publicación de Bowen hasta el día de hoy han surgido una gran diversidad de enfoques teóricos entre los que se encuentran el moralista, contractual y utilitarista, o el instrumental, político, integrador y ético (Gendron, 2000; Garriga y Melé, 2004).

Con la crisis de los años 70 (*Welfare State*) las empresas empiezan a enfocar su atención en el ambiente externo, suscitándose un fuerte debate en sobre el concepto RSE. Por esa época Friedman (1970), sostiene que la empresa es una institución económica y que la única responsabilidad del negocio hacia la sociedad es la maximización de beneficios a los accionistas dentro del marco jurídico y ético (Moura-Leite y Padgett, 2014), dejando en manos del gobierno los asuntos de bienestar social.

Contraria a la postura de Friedman (1970), en 1979 Carroll señala en su artículo *A three-dimensional conceptual model of corporate performance* “(...) la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento temporal determinado” (1979: 500); con ello estaría planteando un modelo que considera el significado amplio de la RSE y que ha gozado de bastante aceptación en la literatura, incluso ha sido la base sobre la se han construido muchos de los modelos de desempeño social empresarial que existen actualmente (Lee, 2008).

En la década de los ochenta las aportaciones tienen una preocupación por determinar la relación entre desempeño social y económico de las empresas, tendencia que ganaría fuerza en la década de 1990. Dentro de esta corriente, Freeman en 1984 propone su teoría de los *stakeholders* o grupos de interés; término que si bien no fue él quien lo mencionara, lo introdujo definitivamente en el lenguaje de la estrategia, de la ética empresarial y de la RSE, como aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización (Evan y Freeman 1993). A pesar de la idea de que la empresa beneficia a sus *stakeholders* ya había sido mencionada por estudios anteriores, con la publicación de Freeman: *Strategic Management: A Stakeholder Approach* marcó el inicio de lo que hoy llamamos “teoría de los *stakeholders*”.

En 1985, Wartick y Cochran en *The evolution of the corporate social performance model* presentaron su versión del modelo de desempeño social corporativo de Carroll (1979), subdividido en los principios de la RS: los procesos de respuesta de RS y las políticas de gestión de los aspectos sociales. Este modelo sería retomado en 1991 por por Donna J. Wood.

En lo que atañe a la discusión sobre el concepto de RSE, desde la década de 1990, se trasladó del ámbito académico al empresarial como parte de la estrategia competitiva de las empresas. Así, el concepto se ha visto ligado a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los *stakeholders*, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial”, haciendo referencia a la promoción de buenas prácticas en los negocios a través de asumir la responsabilidad de los impactos que genera su actividad productiva (Núñez, 2003).

El enfoque de la teoría de los *stakeholders* tuvo una amplia difusión debido a la adopción de muchos investigadores como Donaldson y Preston (1995) quienes en su artículo *The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence and implications* distinguen aspectos descriptivos, instrumentales y normativos de la teoría de los *stakeholders*. Por otro lado, Jones (1995) en *Instrumental stakeholder theory: a synthesis of ethics and economics*, contribuye a una mejor comprensión del enfoque instrumental de la teoría de los *stakeholders* al relacionarlo con otras teorías económicas como: la teoría de agencia y costos de transacción. Jones considera que a mediano y largo plazo lo que es bueno para la sociedad es bueno para la empresa, lo cual supone que: lo que es bueno para la empresa lo es también para la sociedad, pues la empresa socialmente responsable puede aprovechar las oportunidades de mercado provocadas resultado de los cambios en los valores sociales y medioambientales, por lo que esto puede generar una ventaja competitiva, al igual que la empresa anticiparse y enfrentar ciertas medidas legislativas al contar con una estrategia de RS (Gendron, 2000).

Finalmente, también en 1995, Clarkson en su publicación, *A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance*, sostiene la necesidad de distinguir entre cuestiones relacionadas con los *stakeholders* y aquellas generales de tipo social, con el objeto de poder evaluar si la empresa ampliará su desempeño al suplirla.

La teoría de los *stakeholders*, especialmente el enfoque instrumental, se ha trasladado a tema principal en la literatura de la RSE, además se observa un creciente número de estudios empíricos que hacen uso de esta teoría para analizar la relación entre desempeño social y financiero de las empresas (Berman et al, 1999; Moura-Leite et al, 2010;). Las teorías instrumentales, consideran a la RSE como una herramienta estratégica para lograr los objetivos económicos y la creación de riqueza. Garriga y Melé (2004), entienden a la RSE como un instrumento estratégico de la empresa que le permite obtener mayores ganancias, incrementar su competitividad y concuerdan con Jones (1995) al señalar que le permite adelantarse a ciertas medidas legislativas.

En 1999, Carroll propuso la “pirámide de la RSE”, integrada por los cuatro componentes que dos décadas atrás había señalado, en cuya base se encontraba la Responsabilidad Económica (REc), pues planteaba que para que pudieran cristalizarse los posteriores niveles de responsabilidad sería necesario que la empresa funcionara de manera adecuada y eficiente para permanecer en el mercado. Así, Ferrell et al. (2000) se basaron en el planteamiento de Carroll, para formular un enfoque distinto que llamarían “escalones de la Responsabilidad Social Empresarial”. Tanto la propuesta de Carroll (1999) como la de Ferrell et al. (2000) presentaban la Responsabilidad filantrópica (RF) en el último nivel.

De acuerdo con la teoría de la ventaja competitiva de Porter (2002), la RSE es considerada una estrategia de diferenciación, permitiéndole mantener el liderazgo en el mercado al formar parte de las tres estrategias genéricas: costos, enfoque y diferenciación. Sin embargo, Villafán y Ayala (2014: 228) señalan que “la diferenciación es una estrategia que se basa en el efecto causado sobre aquellas variables que los clientes y consumidores consideran importantes a la hora de tomar su decisión de compra”. Por lo que, las acciones de RSE que implemente una empresa no podrán considerarse como una fuente de ventaja competitiva si el mercado no las valorase positivamente.

En la primer década del siglo XXI la teoría de los recursos es adoptada en trabajos cuyo objeto principal es el análisis interno de la organización, mientras que la teoría institucional es adoptada en muchos estudios que abordan las cuestiones externas a la empresa que influyen en su desempeño social y su relación con el desempeño financiero. (Waddock, 2008; Carroll y Shabana, 2010).

Independientemente de la evolución del concepto de la RSE y sus diferentes acepciones, en cada país el acercamiento a la RSE varía, concentrándose en diferentes elementos, como puede ser la estructura política e institucional, el estilo y la organización de los procesos políticos o la estructura social de cada uno de ellos, orientando a la RSE a los temas sociales o medioambientales más adecuados según su propio interés y sobre todo de acuerdo al proceso de desarrollo (Kang y Moon, 2011).

Por otro lado, encontramos una gran cantidad de iniciativas nacionales e internacionales que pretenden la homogenización del concepto. Entre ellas, destaca la Organización Internacional para la Estandarización que propuso en el 2010 norma ISO 26000, la cual define a la RSE como:

...la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, que toma en consideración las expectativas de sus partes interesadas, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y que está integrada en toda la organización y se lleva a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010).

Si bien esta no es una norma certificable, su objetivo es que sea una guía y referencia para las empresas, de cualquier tamaño y sector, a nivel mundial, basada en un enfoque estratégico de la RSE. A pesar de ello, existen iniciativas de corte nacional en diferentes países, tal es el caso del Distintivo de ESR: empresa socialmente responsable” que es entregado desde el 2001 por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), clasificado en seis categorías de acuerdo a los indicadores que incluye su instrumento de autoevaluación: 1) cadena de valor, 2) clientes, 3) comunidad, 4) ética y valores en los negocios, 5) medio ambiente, y 6) Recursos humanos.

El CEMEFI es una Asociación Civil “sin fines de lucro y sin filiación de partido, raza o religión” (Pérez, 2001: 7) dedicada a impulsar la cultura de la filantropía y la RSE. Hoy en día, es reconocida a nivel nacional e internacional, como una entidad pionera en la introducción del concepto de RSE en México; sobre esto, define de la RSE que:

“Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común” (Cajiga, 2010)

Pese al incremento de ESR que han recibido el distintivo del CEMEFI: en el 2014, 930 empresas se hicieron acreedoras a este, el sector con menor participación en RSE es el primario. En el 2009, 349 empresas recibieron el Distintivo de ESR, sólo 12 de ellas eran del sector agrícola (Caamal, et al, 2010).

En México, algunos sectores de la sociedad comienzan a reclamar a través del consumo, un cambio de actitud de las empresas. Los consumidores se inclinan hacia aquellas empresas

clasificadas como responsables; las que tienen procesos de producción amigables con el medio ambiente, que pagan salarios justos o que apoyan causas sociales (Caamal et al, 2010).

En este sentido, la equidad de marca, la reputación o la innovación, el cuidado del medio ambiente, temas relacionados con la RSE, son aspectos cada vez más considerados por los consumidores e inversores para elegir sus productos y, por lo tanto, comienzan a verse como nuevos factores determinantes de la competitividad empresarial (Villanova, 2009). Así, la RSE logra una ventaja competitiva al generar beneficios en las condiciones laborales de los trabajadores, como parte de su relación con todos sus *stakeholders*, la imagen y reputación corporativa, así como la transparencia empresarial.

Las condiciones laborales de los trabajadores más dignas y justas ayudan a incrementar su nivel de satisfacción laboral, impactando con ello en una mayor productividad. Al respecto, Propenko (1991) señala que la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción y los recursos utilizados para obtenerla, en el que intervienen factores humanos, materiales y externos. En este sentido, la satisfacción del trabajador evita costos derivados por la rotación de personal, impactado de manera positiva en la productividad de la empresa.

Ejemplo de lo anterior, es que, durante los últimos años un gran número de empresarios agrícolas sinaloenses han adoptado innegablemente un fuerte compromiso con los “jornaleros”, y sus familias, al buscar satisfacer sus necesidades indispensables, brindando una mejor calidad de vida (uno de los aspectos fundamentales de la RSE) y condiciones adecuadas para laborar de forma más eficiente y productiva (Ojeda, 2014); por medio de la capacitación, la innovación y la tecnología (Cervantes y Vega, 2013).

Para Villafán y Ayala (2014) la RSE se ha convertido en un factor esencial para la competitividad, como una estrategia de diferenciación de la empresa que involucra aspectos sociales y ambientales, interna y externamente. Adicionalmente, la RSE mejora las condiciones laborales de los trabajadores, reduciendo los costos y mejorando la productividad de la empresa. Además, genera un impacto positivo en la imagen y reputación de la empresa, y mejora la transparencia y la confianza entre los distintos grupos de interés lo que impacta en la competitividad. Es por ello, que la pregunta que guía esta investigación es: ¿Cuál es la influencia que ejerce la forma de gestionar del dirigente de la empresa familiar socialmente responsable en la competitividad empresarial?

Resultados y Conclusiones.

Perfil de la empresa.

La empresa estudiada es una empresa familiar que actualmente es dirigida por la tercera generación, con deseos de trascender y con apertura para personas ajenas a la familia en puestos clave incluso en la administración general; dedicada a la producción de granos como actividad principal complementada con productos hortícolas; la estrategia es parte de la vida empresarial en la que la inversión se enfoca en el logro de los objetivos mismos en que se busca la congruencia de los objetivos empresariales y personales. Todas las actividades que se realizan se basan en el compromiso, la ética y la seriedad.

Gestión Estratégica.

Al indagar sobre la gestión estratégica encontramos que la dirección de la empresa está en la búsqueda constante de ventajas competitivas que les permitan diferenciarse como son las economías de escala, el manejo de una estructura organizacional esbelta, diversificación del riesgo, creación de valor para los accionistas, clientes, empleados y miembros de la cadena por medio de productos y servicios de calidad, oportunidades profesionales a los colaboradores, mejora del entorno, mejora de condiciones laborales, entre otras. Se favorece el trabajo en equipo e interdisciplinario y los objetivos organizacionales son la guía en todo momento. La empresa es flexible para adaptarse a los continuos cambios sin embargo tiene una estructura organizacional bien definida, con roles claramente establecidos en donde todos los aspectos operativos y funcionales están alineados a la estrategia, los objetivos y la filosofía empresarial.

Responsabilidad Social y competitividad.

Las prácticas de responsabilidad social además de mejorar la imagen de la empresa les han fortalecido en el mercado logrando ser más competitivos por medio de la mejora continua; la inclusión en la filosofía empresarial les ha permitido permear en toda la organización la responsabilidad social por lo que se asume como un compromiso por toda los colaboradores de la empresa; se ha involucrado a todos los integrantes de la cadena en para la creación y compromiso con Códigos de Ética y prácticas anticorrupción; para mejorar la calidad de vida de los colaboradores se creó un departamento especializado en el cuidado y atención tanto de ellos como de sus familias principalmente cuando los colaboradores se trasladan a trabajar a otros estados del país; ello ha generado un clima de confianza que se refleja en productividad y la

eficiencia (Ojeda, 2014). Cabe aclarar que la empresa estudiada obtuvo el distintivo de “Empresa Socialmente Responsable “ otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía en 2014 mismo que fue renovado en 2015.

Se le da una atención especial a la capacitación del elemento humano desde puestos operativos a alta dirección por lo que se invierte de manera continua en este rubro; se han visto resultados sobre todo en competitividad y satisfacción del trabajador, favoreciendo la lealtad y la permanencia en la empresa.

Conclusiones.

Con las prácticas de responsabilidad social que se basa en tres ejes estratégicos: económico, social y ambiental; la empresa estudiada ha logrado fortalecerse en el mercado lo cual ha sido determinante en el logro de ventajas competitivas (Villanova, 2009). La satisfacción del capital humano ha impactado en su productividad (Propenko, 1991) y mejorado la calidad de vida no sólo de los trabajadores sino también de sus familias. El uso de tecnologías de punta (Cervantes y Vega, 2013) y el cuidado y protección de los recursos con que cuenta la empresa ha impactado positivamente en la imagen y reputación por lo que la empresa es percibida como de clase mundial y es así como se asume por quienes laboran en ella.

La filosofía empresarial además de contener los compromisos con los stakeholders reconoce a la empresa como solvente donde los accionistas buscan capitalizar la mayor parte de las utilidades por lo que las épocas de temporada baja no les afectan, están preparados para ella. Las acciones que se llevan a cabo involucran a todos los integrantes de la cadena misma que se busca fortalecer para crear valor.

Aun cuando la inclusión de prácticas de responsabilidad social sean parte de la filosofía empresarial si la gestión directiva no aplica estrategias adecuadas para cumplir los compromisos en materia económica, social y ambiental; los objetivos por sí solos no pueden llevar a la empresa a ser más competitiva sino que es necesario poner en práctica todo lo prometido.

Referencias bibliográficas.

- Aguilar. M. (2007). *Los modelos más populares de estrategia empresarial*. Revista UPICSSA. XV, VI. No. 45.
- Barney, J. (2001). Resource-Based theories of competitive advantage: A ten year retrospective of the resource based view. *Journal of management*. No. 27. Pp. 643-650
- Berman, S.L. et al (1999), Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance, *Academy of Management Journal*, 42, p. 486–506.

- Bowen, H. (1953), *Social Responsibilities of the Businessman*; New York: Harper.
- Caamal, I. et al (2010), Tendencias actuales de la responsabilidad social en las empresas en México. Análisis del medio rural latinoamericano. Políticas Públicas y Economía, *Textual*, Volumen Número 56 julio-diciembre 2010, Universidad Autónoma de Chapingo.
- Cajiga, J.F. (2010), El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. (Español). Centro Mexicano para la Filantropía. Consultado: el 18 de Octubre de 2010 en: <http://www.cemefi.org/esr/pdf/El%20concepto%20de%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20vers08.pdf>.
- Carroll, A. B. (1979), A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4, p. 497–505.
- Carroll, A. B. y Shabana, K. M. (2010), The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 12, p. 85-105.
- Cervantes, M. y López, M. (2014), Responsabilidad social y permanencia empresarial en pymes agrícolas: evidencia empírica en México. *Revista Inquietud Empresarial*. Vol XIV (I), pp. 49-62
- Coronado, R. Semeí. (2007). *Metodología para la Pyme manufacturera* en La Pyme en México. Situación actual y retos estratégicos. Universidad de Guadalajara. México.
- Clarkson, M. (1995), A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance, *Academy of Management Review*, 20, p. 92–117.
- Donaldson, T. y Preston, L.E. (1995), The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications; *Academy of Management Review*, 20, p. 65–91.
- Evan, W. M. y Freeman, E. (1993), A Stakeholder Theory of the Modern Corporation: A Kantian Analysis. In *Ethical Theory and Business*, 4th ed., edited by Tom L. Beauchamp and Norman E. Bowie, 75–84. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Ferrell, O. et al (2000), *Business Ethics. Ethical Decision Making and Cases*, Houghton Mifflin Co., Boston.
- Freeman, R. (1984), *Strategic Management: A Stakeholder Approach*; Boston: Pitman.
- Freeman, R. y Liedtka, J. (1991), Corporate Social Responsibility: A Critical Approach; *Business Horizons*, July-August. Freeman, R. E.; Mcvea, J. A. (2001); Stakeholder Approach to Strategic Management; En: Hitt, M. A., Freeman, R. E., Jeffrey, S.H. (Eds.) *Handbook of Strategic Management*. Oxford: Blackwell Publishing, p. 189-208.
- Friedman, M. (1970), The Social Responsibility of a Business is to increase its Profits. *The New York Times Magazine*, September 13, p.122-126.
- Garriga, E. y Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53: 51-71
- Gendron, C. (2000). Le questionnement éthique et social de l'Entreprise dans la littérature managériale. Chiers du CRISES. Quebec (Working Papers Etudes theoriques. No. ET0004).
- Gersick, D., Mccollom, M. y Lansberg I. (1997). *Empresas familiares. Generación a generación*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. De C. V.

- Grant, R. (1991). The resource based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation en *California Management Review*. Vol. 33. Issue 3. Recuperado de: www.skynet.ie/~karen/Articles/Grant1_NB.pdf
- ISO (2010). *ISO 26000 project overview*. Consultada el 17 de enero de 2015 en en: http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview.pdf
- Jones, T. M. (1995). Instrumental stakeholder theory: a synthesis of ethics and economics. *Academy of Management Review*, 20, 404–437, 1995.
- Kang, N., y Moon, J. (2011), Institutional complementarity between corporate governance and Corporate Social Responsibility: a comparative institutional analysis of three capitalisms. *Socio-Economic Review*, 10, 85-108.
- Leach, P., (2009). *La empresa familiar*, Ediciones Granica, S.A.
- Lee, M. (2008), A review of the theories of corporate social responsibility: its evolutionary path and the road ahead. *International Journal of Management Reviews*, 10, p. 53–73.
- Madrigal Torres, Bertha E. (2005): La estrategia y el líder. En Liderazgo Enseñanza y aprendizaje. Editorial Mc Graw Hill. México pp. 117-133.
- Miles, R. & Snow, C. (1978). *Organizational Strategy, structure and process*. Mc. Graw Hill. New York.USA
- Moura-Leite, R. y Padgett, R. (2014), La evolución de la responsabilidad social de la empresa: Un abordaje histórico. *Espacios*. Vol. 35 (Nº 5) Año 2014.
- Moura-Leite, R. et al (2011), Stakeholder Management and Non-Participation in Controversial Business, *Business & Society*, online version. DOI: 10.1177/0007650310395547, 2011.
- Núñez, G. (2003), La Responsabilidad Social Corporativa en el marco del Desarrollo Sostenible, CEPAL, *Serie Medio Ambiente y Desarrollo*, No. 72, 70 pp.
- Ojeda, A. (2014), La Responsabilidad Social en el Campo Agrícola de Sinaloa. *Corresponsables.com México*. Consultado el 30 de enero de 2014, en: <http://mexico.corresponsables.com/actualidad/la-responsabilidad-social-en-el-campoagricola-de-sinaloa>
- Pérez, L, Mánica, C.(2011). Metodologías de estudio e intervención en la empresa familiar en *Metodología y estudio de la empresa familiar*, coordinado por Lozano Oscar, Niebla Juan, Cisneros Luis, De la Rosa Ayuzabet, Grupo Editorial Hess s.a. de c.v., Primera edición, México
- Porter, M. (2002), *Ventaja Competitiva*. México, CECSA.
- Poza, E. (2011). *Naturaleza, singularidad e importancia de la empresa familiar en Empresas Familiares*. CENGAGE Learning. Tercera edición. México. Pp. 1-26.
- Propenko, J. (1991), *La gestión de la productividad*. Editorial Noriega-Limusa, México
- Sanchíz, J. y Camps, J. (2004). Análisis del proceso de ajuste estrategia estructura en el sector bancario español: El caso de las cooperativas de crédito valencianas en *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. Vol. XXXIII. No. 121. Abril-Junio. Pp. 374-414. Recuperado de: www.tandofline.com/loi/refc20.
- Stake, R. (2010). *Investigación con estudios de caso*. Ediciones Morata. Madrid.
- Trevinyo, R. R. (2010). ¿Qué es la empresa familiar? En *Empresas familiares. Visión Latinoamericana. Estructura, gestión, crecimiento y continuidad*. Pearson Prentice Hall. México.

- Villafán, K. y Ayala, D. (2014), Responsabilidad social de las empresas agrícolas y agroindustriales aguacateras de Uruapan, Michoacán, y sus implicaciones en la competitividad. *Contaduría y Administración* ,59 (4), octubre-diciembre 2014: 223-251
- Villanova, M. (2009). *Exploring the Nature of the Relationship Between CSR and Competitiveness*. *Journal of Business Ethics* (87): 57-69.
- Waddock, S. (2008), The development of corporate responsibility/corporate citizenship, *Organization Management Journal*, 5, p.29-39.
- Wartick, S. y Cochran, P. (1985), The evolution of the corporate social performance model, *Academy of Management Review*, 10, p.758–769.

COMPETITIVIDAD Y EMPRENDEDURISMO

REGIÓN PERIFÉRICA EN LA LÓGICA DEL ESPACIO SOCIAL DE PRODUCCIÓN: PERSPECTIVA DEL EMPRENDIMIENTO

Dr Ericê Correia, University of Aveiro, Portugal, erice.correia@ua.pt
Dr Emanuel Leite, University of Pernambuco, Brasil, emanueleite@hotmail.com
Dra María Dolores Sánchez Fernández, Universidad Coruña, España, msanchezf@udc.es

Introducción.

Este trabajo aborda el tema de la región y el territorio periférico como el proceso de innovación social. Se trata de un estudio teórico y exploratorio, ya que servirá como base para la conclusión de la investigación de campo que se dio cuenta. El problema de investigación se encuadra “en el papel de la sociedad en la elección de los proyectos de innovación que el territorio debe tener?” En este sentido, se configura como objetivo general de este trabajo, el comprender la dinámica de la personas en el proceso de elección en base a la innovación para su ubicación. Como objetivos específicos señalamos los siguientes: a) Conocer las condiciones del proceso de selección; b) Los instrumentos de evaluación que deben ser utilizados; c) Establecer el grado de participación de la comunidad en el proceso.

La metodología se configura mediante el método de evaluación del sistema y de opinión, y el análisis de proyectos estratégicos, mediante la utilización de encuestas en el lugar concreto que se determinada en el municipio de Aveiro (Portugal) y o región en donde se estudia la ejecución de proyectos corporativos y gubernamentales, encuadrados en la dinámica de los planes de acción estratégica, del Departamento de Ciencias Sociales, Políticas y Territorial (específicamente por el Grupo de Estudio sobre Planificación e Innovación - GETIN), Universidad de Aveiro. En esta investigación se utilizará una encuesta en la que la muestra se realiza al azar. Se recogen las opiniones de entrevistados locales, residentes, estadísticamente significativo, teniendo en cuenta la población y el número de proyectos para el territorio. La recogida de información la realizan investigadores, capacitados y cualificados que mediante el uso de preguntas abiertas y cerradas en los cuestionarios, se recogen las opiniones y respuestas condicionadas al estudio del objeto. Estos cuestionarios permiten identificar los problemas que pueden mostrar los principales anhelos y deseos de la población local, con respecto a los intereses y se compararán con los proyectos

estratégicos y planes de acción definidos para este territorio por el poder público y privado, identificar cuellos de botella y o disposiciones de estos (proyectos) clave para la innovación.

En esta línea, varios autores han estudiado y presentado ponencias sobre esta temática, mostrando que hay especificidades de la región y el territorio, que los aspectos socio- económicos, políticos, culturales, siendo una guía para la formación de una visión sistémica de la innovación, anclados en conceptos como "distritos industriales" (BECCATINNI, 1992), "aprendizaje colectivo" (Keeble, 1998), "sistema de producción local" (Courlet, 2001), "clusters" (Porter, 2001), "región de aprendizaje y la proximidad geográfica (MORGAN, 2004), entre otros, relacionados con el territorio y su desarrollo con las cuestiones de innovación. El autor Milton Santos (1994), relaciona el territorio con arreglo de la intencionalidad humana, que se acopló con el uso de técnicas, medios de producción y los objetos del territorio, condicionales en una dialéctica con el espacio (SANTOS, 1994).

Regiones desarrolladas y periféricas.

Aunque tenemos un proceso de desarrollo que tiene lugar en la civilización humana, la brecha caracterizada entre regiones ricas y regiones pobres es muy grande, fundamentalmente, relacionado las pocas, o ninguna oportunidad para una segunda oportunidad (Correia, 2012). Incluso en las regiones más ricas, más desarrolladas se establecen criterios de distribución de oportunidades exclusivas para algunos territorios, aunque formen parte de esta región, se quedan fuera del eje de crecimiento. Este proceso se produce antes de los intereses políticos y económicos, que permanecen en vigor para cada uno de sus actores, en cuyo caso la ubicación "no es un concepto físico, relacionado con la posición en el núcleo o la periferia, ni una simple medida de cantidad de conocimiento que se ha adquirido, representa la plena participación para denotar el grado de compromiso con la comunidad ", conforme al concepto de región periférica de Lave y Wenger, 1991 (énfasis añadido) (WASH y Wenger, 1991).

Se forman las regiones o localidades consideradas en este estudio como "zonas periféricas" fuera del eje central del desarrollo que son "olvidadas". Tales áreas presentarán, por tanto, bajo nivel de innovación, bajo nivel de actividad económica y bloqueos que derivan de las pocas oportunidades que se presentan a lo largo de su carrera en la inversión de proporcionalidad, para obtener el margen de crecimiento y desarrollo. Consecuentemente se crea una asimetría en estos nuevos espacios, que se producen ya sea a una escala de importancia relativa y, o, virtual, contruidos caracterizados por diferentes densidades de objetos y acciones (SA 1998), el establecimiento del

territorio, como forma de espacio de diseño o no (excluyendo el territorio periférico) y que tiene una escala de producción en el contexto de la dinámica socio-económica de su vertiente base. La ubicación funcionando como impulso a la realidad de la geografía regional y global (RODRIGUES, 2015).

Esta terna geopolítica, económica y social, requiere de las sociedades contemporáneas una nueva perspectiva de entender y buscar nuevos caminos y tratar de minimizar y o equiparar estas diferencias en los aspectos sociales, económicos, productivos y tecnológicos en el territorio periférico, dadas las características únicas y la necesidad de desarrollarse. Storper y Scott (1998) indica que tales diferencias tienen carácter tecnológico, centrado en temas sociales, económicos, jurídicos y políticos, dando lugar a condiciones más dinámicas, con la caracterización de modelos innovadores la creación de en políticas públicas de desarrollo, en una escala nacional y regional y local, provocando la reestructuración de los espacios.

Por lo que surgen las siguientes inquietudes que necesitan respuesta, ¿cómo se establecen las diferencias territoriales? ¿Qué factores causan la dicotomía entre una zona y otra, por ejemplo, dentro de una región? ¿Qué hace que un territorio se desarrolle más y otro permanezca como periférico? ¿Existen criterios para dichos aspectos? El autor Boisier (1989) señala que en su acepción que el desarrollo endógeno está condicionado por las interacciones de los actores locales con diversas formas de capital intangible, configuradas en un proyecto político, considerado el territorio. Resume su enfoque teniendo en cuenta: el territorio como unidad de análisis en el proceso de desarrollo las relaciones en las interdependencias dentro del territorio (considerando sectores de la industria y las empresas); y la participación de la esfera local con la participación de la sociedad civil. (Boiser, 1989). En este respecto los problemas de la "perspectiva" al territorio periférico se alinean con la búsqueda de nuevas ideas, las circunstancias locales, y la estructura existente para la construcción y la búsqueda de alternativas innovadoras. Es de destacar que las soluciones individuales no resolverán el proyecto de innovación y el consecuente desarrollo del territorio (aunque sólo sea en la captura de una sola empresa y, o la lógica de decir que cada persona desempleada está empezando un empresa). Las dinámicas territoriales franquean por las relaciones de cooperación en el intercambio de información y conocimiento que producirá la interdependencia y la consiguiente formación de los actores locales. De ahí la necesidad de tener el conocimiento de los ciudadanos, como un factor de evaluación.

La región periférica se caracteriza, generalmente, en relación con el desarrollo de la innovación, por ser "olvidado", dejando al margen y condicionado que no permite desarrollarse, y que realice sólo las actividades "básicas", en la que el proceso de innovación no está establecido y no se establece principalmente por la falta de políticas para el crecimiento local consecuentemente no hay beneficios para estos territorios. Por lo tanto, se busca como conclusión la comprensión de los cuales el papel de los ciudadanos de una ciudad, en la selección de la ruta estratégica para innovar; esto debería ser una de las principales líneas de análisis en el diseño de una planificación estratégica local, dado que la participación social efectiva proveerá una mayor posibilidad de éxito.

El espíritu emprendedor y su difusión.

Se hace necesario diseminar a toda la sociedad la propuesta de hacer que los individuos se convierten en las personas con alto espíritu emprendedor. Para aumentar la generación de nuevos proyectos a través de la interconexión, la coordinación entre la capacidad de enseñanza y universidades de investigación con el objeto de difundir la cultura emprendedora, difundir el pensamiento empresarial, aumentar la competitividad de la universidad con la generación y transmisión de conocimientos sobre productos / procesos patentables, aumentar la generación de puestos de trabajo, desarrollar una metodología para transformar la universidad en instituciones empresariales que sirven como modelo para otras universidades, fortalecer y enriquecer la educación superior, a través de la enseñanza, la investigación, la extensión y el espíritu empresarial orientada a la realidad regional, transformar innovaciones tecnológicas en oportunidades de negocio, aumentar la creación de empleo. La libertad de emprender también debería ser uno de ellas, porque las personas con más conocimiento son la generación de riqueza.

El sector de la educación es un factor muy importante para el crecimiento económico de cualquier país, además de ser una pieza fundamental para el desarrollo sostenible de todas las naciones, por lo tanto, empresarios (as) con más conocimiento es igual a la generación de riqueza.

Enseñar el espíritu empresarial es una herramienta que permite aumentar el crecimiento económico mediante la promoción de la innovación, junto con las actividades de las necesidades de innovación y de desarrollo de competencias en el área de la educación emprendedora, que se asume como una de las áreas prioritarias que subvenciona la investigación y el desarrollo de todo el mundo.

La capacidad de emprender es fundamental para la prosperidad de la humanidad. No es la codicia que impulsa sociedades exitosas. Comience en cambio, con la idea de que cada empresario tiene talentos dados por Dios. Los empresarios son muy propensos a convertirse en creadores de riqueza y contribuir a la sociedad cuando son libres de desarrollar esa capacidad de emprender.

¿Por qué entonces es tan difícil de defender este hermoso concepto? El argumento de que los empresarios son los generadores de riqueza tiene sentido y es perfectamente racional. Por tanto, es necesario establecer mecanismos de apoyo mediante la financiación de proyectos destinados a desarrollar el espíritu emprendedor en las personas.

Tenemos que crear las condiciones para convertir sueños en algo concreto que implica la existencia de una estrategia de educación empresarial eficiente y eficaz. De este modo, tendremos la prosperidad, pero también es necesario que haya libertad para perseguir el sueño de ser un empresario.

El espíritu empresarial no es una receta, sino una necesidad del mercado. Las universidades tienen que formar a los empresarios. La sociedad necesita emprendedores.

El modelo de organización en lo que hoy se basa la educación universitaria brasileña es en nuestra opinión, agotado. Tenemos que (re) institucionalizar y (re) inventar la educación superior basada en el espíritu empresarial. La universidad emprendedora tiene su base en el surgimiento de la iniciativa empresarial, la innovación y la educación empresarial.

La propuesta para trabajar la zona periférica en la lógica del espacio de producción en la perspectiva de emprendimiento social es el resultado de una perspectiva más cercana a la educación empresarial en la universidad, de esa manera todos los semestres profesionales podrían ser auspicios de la iniciativa empresarial.

Esta idea nace con la visión de ser una propuesta de una alternativa para poder responder con eficiencia y eficacia al reto de desarrollar el espíritu emprendedor en participar en el proceso de producción.

Consecuentemente, el importante papel de la educación empresarial como fuente de formación y desarrollo de recursos humanos para la innovación es aún más evidente. Las profundas transformaciones que las economías están sufriendo van relegar a un segundo plano la importancia de los factores de producción - tierra, trabajo, capital - dado el hecho del

surgimiento de un nuevo modelo de crecimiento económico en el que los principales factores son la innovación, el capital humano y el espíritu empresarial.

La Innovación.

La innovación es el elemento vital de la iniciativa empresarial, esto a su vez es quien impulsa hacer que las cosas sucedan. El capital humano, que no es más que las habilidades, el conocimiento y las habilidades empresariales en los individuos, está estrechamente relacionado con el capital social, Red conjunto de relaciones que facilitan la cooperación dentro y entre de grupos".

Los impactos provocados en la sociedad por el cambio de postura de una universidad tradicional a un empresario pueden llevar a cabo una atmósfera favorable a la iniciativa empresarial, la innovación, la puesta en marcha, a la incubación de empresas.

Incluso la iniciativa empresarial con raíces y una historia ligada a la economía, la administración, estudios recientes han demostrado que el espíritu empresarial es un comportamiento que no significa necesariamente la creación de empresas que buscan sacar provecho.

El estudio de la iniciativa empresarial es importante para los gestores de las instituciones no porque el tema es el foco actualmente, o que puede generar retornos financieros de estas entidades educativas.

Tradicionales valores de entidades educativas deben ser revisadas en línea a la modernidad que exige nuevas formas de generación de conocimiento, las innovaciones tecnológicas pueden ser estimulados por el espíritu empresarial.

La literatura sobre la innovación y el espíritu empresarial en la educación hace hincapié en la idea de que es necesario para fundamentar lo que significa y cómo implementar esta filosofía en una institución educativa.

El nacimiento de la educación empresarial como herramienta de gestión a menudo ha sido muy mal entendido. Casi siempre se asocia como una técnica de manejo de más y más esfuerzo para hacer más con menos.

La aplicación de los principios de racionalidad económica en la educación genera grandes debates entre los educadores como gestores de empresas educativas y el espíritu empresarial son vistos con cierto escepticismo y a menudo con hostilidad.

Percibimos la iniciativa empresarial como algo más que la creación de una empresa y su gestión.

Emprendimiento es proporcionar a la institución de los instrumentos que se pueden asociar con valores educativos modernos y tradicionales. Discutir la importancia de la iniciativa empresarial en la gestión educativa refleja una apreciación del tema basado en principios de sector privado.

En los últimos años, sin embargo, un sentido de la iniciativa empresarial en el sector público y social emerge con una visión de los valores y los resultados que no están necesariamente relacionados con la visión financiera.

Es interesante estudiar la forma de aplicar las experiencias de emprendimiento social en un contexto educativo, para llegar a un consenso sobre la aplicación de los principios empresariales generalmente aceptados en la educación y entre los valores y el sector de la educación y la cultura a la zona privada.

El fenómeno de la iniciativa empresarial.

Es importante entender el fenómeno de la iniciativa empresarial en la educación superior. El significado del término espíritu empresarial impregna diversas perspectivas entre todas las disciplinas de cualquier curso universitario. Esto dificulta la articulación de una aceptación universal de una definición y causa frustración en el medio académico para una definición estándar.

Los esfuerzos por introducir la visión empresarial en las instituciones de educación superior se han enfrentado a una serie de obstáculos:

- a) La multiplicidad y la ambigüedad en la fijación de metas paraliza la administración de la institución;
- b) Limitada autonomía de gestión con alto potencial de interferencia que desalienta la innovación;
- c) Alta visibilidad de resultados genera un comportamiento prudente gestión;
- d) sistema de recompensas que desalienta la toma de riesgos;

- e) la visión a corto plazo que no fomenta una perspectiva a largo plazo que impactan positivamente en las actividades de la institución y empresarialmente;
- f) políticas de personal restrictivas que reducen la capacidad de sus miembros para implementar estrategias de motivación.

La estructura de la organización no puede contribuir a la creación del espíritu emprendedor. El emprendimiento puede ser estimulado por varios factores:

- a) la fijación de objetivos claramente comprensibles;
- b) fomentar el trabajo en equipo;
- c) la toma de decisiones participativa;
- d) El sistema de recompensas en el cual la eficacia es estimuladora para la asunción de riesgos y;
- e) la autonomía de gestión.

Una estructura organizativa flexible, adaptable al medio ambiente, un sistema de comunicación abierto con una ausencia descentralizada de las normas y reglamentos que estimulen la iniciativa empresarial estricta en constante cambio.

Las instituciones educativas son generalmente jerárquicamente estructuradas con rigidez relativa en el régimen de remuneración y oportunidades limitadas para el uso de mecanismos para la innovación.

Conclusiones.

La introducción de la cultura de la innovación y el espíritu empresarial es un reto para las instituciones educativas que anhelan ser emprendedoras en el siglo XXI, ya que implica la gestión de un proceso de transición de una etapa donde la agilidad es la característica principal, pasando la organización a percibir un ambiente que lo rodea como una fuente de oportunidades y nunca como amenazas.

El sector de la educación es el desarrollo de una cultura empresarial con una serie de asociaciones innovadoras con el sector empresarial para el conjunto de tecnologías de desarrollo de aplicaciones desarrolladas en las universidades. Tenemos universidades verdaderamente abrazan la cultura emprendedora. Las organizaciones educativas empresariales tienden a no penalizar a los gerentes que se aventuran a diseñar y gestionar proyectos innovadores, que promueve el emprendimiento.

El proceso de decisión en una institución emprendedora por ser participativa facilita la actividad innovadora. La gestión sistemática de estos cambios requiere una actitud cada vez más emprendedora de los líderes de las universidades.

Referencias bibliográficas.

Beccatinni, G. (1992). *Le district marshallien: une notion socio-économique*.

Boisier, S. (1989). Política econômica, organização social e desenvolvimento regional. En Haddad, P. R. (Org.). *Economia regional: teorias e métodos de análise*. Fortaleza: BNB/ETENE.

Correia, E. B. (2012). *Geografia Econômica – Inovação e Periferia: qual a relação no desenvolvimento local?*. Recife: Ed. Universidade Federal de Pernambuco –UFPE.

Courlet, C. (2001). *Les systèmes localisés: un bilan de la littérature. Cahiers d'Économies et Sociologie Rurales*, pp.58-59: 81-103.

Grupo de estudos em território e inovação (2015). GETIN: Universidade de Aveiro.

Keeble, D., Lawson, C., Lawton, H., Moore, B. and Wilkinson, F.(1998). *Collective learning processes and inter-firm networking in innovative high-technology regions*. Working Paper 86 Cambridge: University of Cambridge, ESRC Centre for Business Research, pp.47.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press.

LEITE, Emanuel. O Fenômeno do Empreendedorismo. São Paulo. Saraiva, 2012.

Leite, E. (2015). *Empreendedorismo, Inovação, Incubação de Empresa e Starups*. Recife: Bagaço.

Morgan, K. (2004). The Exaggerated Death of Geography: Learning, Proximity and Territorial Innovation Systems. *Journal of Economic Geography*, v.4, pp. 3-21.

Porter, M. (2001). Clusters of innovation initiative: San Diego. Council on Competitiveness.

Rodrigues, C. (2015). *Sistemas de Inovação – Aula de Doutorado – Departamento de Social, Political and Territorial Sciences – University of Aveiro*.

Sá, A. (1998). Tese de Doctorado. São Paulo, FFLCH – USP.

Santos, M. (1994). *Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico- informacional*. São Paulo : Hucitec.

Storper, M, Scott .A. (1988). The geographical foundations and social regulation of flexible production complexes. En: Wolch, J. & Dear, M. (Ed). *Territory and Social Reproduction*. Boston: Allen and Unwin.

COMPETITIVIDAD Y GESTION DEL CONOCIMIENTO

“Una perspectiva holística para el desarrollo organizacional y la conducción del cambio.”

Jorge LOZA López.	Universidad Autónoma del Estado de México
L. Leticia LAURENT-	Universidad Autónoma del Estado de México
Enrique LAURENT-	Universidad Autónoma del Estado de México

Introducción.

El desarrollo organizacional tradicionalmente ha implicado crecimiento, utilidades, mercado, empleo, poder, producción, exportación, etc. ¿Pero es conveniente proseguir con esa visión? Hay ya muchas señales que apuntan a un cambio de objetivos, estrategias y conciencia organizacional.

Los planteamientos del desarrollo organizacional invitan al tratamiento paradójico y holístico de las alternativas. Esto justifica los ingredientes utópicos y realistas, heterodoxos y apegados a las formas, de actualidad y futuristas, esperanzadores y pesimistas de este trabajo.

¿Qué hacer?: ¿controlar o dejar en libertad? ¿construir una carretera a través de un bosque o respetar la naturaleza? ¿financiar la explotación petrolera o el uso de la energía solar? ¿resolver los problemas del presente o prevenir dificultades pronosticadas? ¿ser pragmático o auspiciar ideales? ¿trabajar para una empresa que busca la justicia o para otra que paga mejor, pero que contamina los ríos?

Las respuestas a este tipo de preguntas han dado origen a avances y retrocesos que pueden presentarse paralelamente y favorecer, por ejemplo, lo económico pero desfavorecer lo ecológico. Una parte importante de la humanidad ha alcanzado niveles de bienestar material nunca antes experimentados, pero al mismo tiempo nunca hubo antes tanta gente con niveles de pobreza tan contrastantes con las posesiones de otros.

Los contextos referenciales de este trabajo son el ámbito internacional y México. Algunos de los argumentos, hechos o reflexiones pueden ser considerados ajenos a los lectores cuya existencia se desarrolla en entornos con grados menores de violencia, corrupción, crecimiento o consumo energético, pero el reflejar algunos aspectos de la realidad de un país con graves rezagos en el bienestar ciudadano y en la productividad organizacional sirve pedagógicamente de arquetipo de las consecuencias de un cambio sin fundamentos y sin dirección.

Orígenes de la problemática y una guía para el cambio.

Los propósitos de este trabajo son dos: esbozar una respuesta a los orígenes primeros de las adversidades humanas gestadas desde las organizaciones y, en función de esto, proponer una guía opcional hacia una conducción de cambio acertado.

Para tal efecto escogimos la aplicación de la propuesta de Goldratt (2005) para conducir la transformación organizacional: ¿qué cambiar? ¿hacia qué cambiar? y ¿cómo lograr el cambio?

En última instancia podría afirmarse que en el origen de todas las adversidades se encuentra alguna clase de corrupción⁷, pero es necesario establecer rumbos más concretos que le dieran cierto cauce a los esfuerzos por mejorar el desarrollo organizacional. De aquí que, sin hacer a un lado la gravedad de la *inmoralidad*, agregamos tres aspectos cuyo tratamiento consideramos prioritario en la actualidad: *violencia social*, *depauperación ambiental* y *crecimiento insostenible*.⁸

Con esto se configura una respuesta al *qué cambiar*, y se encauza naturalmente la propuesta de *hacia qué cambiar*: conjunción de la política y la ética, noviolencia activa, sustitución de las energías no renovables y decrecimiento sostenible.

En este artículo proponemos que mediante propuestas individuales, de pequeñas organizaciones, de municipalidades, de grandes corporaciones, de ONG's, de países y, en cualquier caso, de donde provenga la buena voluntad y la acción concreta, se proceda a formular explícitamente cuatro tipos de declaraciones:

- Declaración de Oposición a la Corrupción Gubernamental y Empresarial
- Declaración para el ejercicio de la Noviolencia Activa entre las Organizaciones
- Declaración para la Substitución Energética
- Declaración para el Decrecimiento

Argumentemos en apoyo a las declaraciones propuestas para conducir el cambio.

⁷ El exceso de ambición, la aceptación de responsabilidades para las que no hay preparación o la falta de conciencia sobre las consecuencias de una acción son ejemplos de corrupción moral.

⁸ Un ejemplo elocuente de la combinación de estos cuatro aspectos que ha provocado desarrollos organizacionales monopólicos es el de Carlos Slim, dueño de Telmex y muchas otras empresas, quien está catalogado dentro de los cinco hombres de negocios más ricos del mundo en un país donde existen cerca de 20 millones de personas que padecen hambre (Dresser, 2006).

El Decrecimiento.

Se entiende como desarrollo sostenible (Lucena 2002:76) aquel que permite satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. En este sentido el crecimiento ya ha mostrado su insustentabilidad en muchos aspectos.

Si por crecimiento se entiende, por ejemplo, mayor cantidad de población, de consumo, de producción, de regiones y recursos explotados, de ciudades gigantes o de energía consumida, ninguno de esos fenómenos puede mantenerse con la tendencia histórica de sus cifras durante el presente siglo. Estos crecimientos son insostenibles a la larga en el plano mundial. Hay regiones que pueden albergar crecimientos moderados bien planeados, pero globalmente es menester decrecer en población y en los consumos que deterioran la naturaleza.

Manzano (2006) señala que para conseguir que todo el mundo llegue a las cotas de consumo de EEUU, hay que elevar un 500% el gasto energético, lo que es totalmente imposible. De hecho, con el consumo energético actual, no hay esperanzas de mantener nuestro sistema productivo ni a la sociedad por más de quince o veinte años. Con un 20% de la humanidad consumiendo el 80% de los bienes y recursos no hay otra opción que realizar una transición que modifique la proporción de consumo. Este autor agrega que no sólo las predicciones sobre el futuro del planeta (y de los seres que lo habitan) son alarmantes, sino que el presente es ya difícilmente admisible desde un mínimo de conciencia ética⁹. Esta constatación se canaliza en torno a una denuncia: la insostenibilidad del actual sistema.

El modelo predominante de desarrollo se ha mostrado altamente ineficiente y dañino en múltiples frentes. No tiene fuerza de contracritica. Comienza a gestarse una conciencia mundial que sostiene lo inverso, es decir, que a la larga –y ya con vestigios palpables en el presente–, el crecimiento produce consecuencias contrarias al bienestar y la convivencia de los seres vivos. El crecimiento *de manera inesperada* ha provocado que la satisfacción de las necesidades de millones de personas vaya a la mengua en muchas regiones del planeta. Hambre, enfermedad, improductividad, contaminación, ignorancia, inseguridad, son padecimientos evidentes y degradantes en los grandes conglomerados humanos que han crecido al amparo de políticas torpes de agrandamiento. (Kaosenlared.net, 2009). El deterioro psicológico y de la cotidianidad también es preocupante: crisis de identidad, tiempos excesivos de desplazamiento, contaminación

⁹ Una obligación moral es devolverle al resto de las especies vegetales y animales que han soportado nuestra depredación, sus lugares naturales y sus opciones de vida silvestre.

de los alimentos, escasez de agua, enfermedades nerviosas, carencia de sitios para depositar la basura y los desechos industriales, vías públicas sin mantenimiento, pérdida de lazos familiares, escasez de tiempo libre, etcétera (Torre, 2008).

Pero las consecuencias no se quedan sólo en lo observable directamente. Nuestros modelos imperantes de crecimiento también están generando una alienación de límites mucho más amplios de lo imaginable hace algunos años: ignorancia operativa, dependencia informativa, creación de realidad mediática, estilos de vida insolidarios, tendencia consumista, abandono de la responsabilidad educativa, generación de adicciones tecnológicas, promoción de violencia, uniformidad de pensamiento. México, específicamente la región central del país y algunas regiones centralistas como Guadalajara y Monterrey son un ejemplo vívido de esta fenomenología. En una superficie de la meseta central mexicana, equivalente a la Isla de Vancouver de Canadá, estamos hacinadas 38 millones de personas, es decir, más que toda la población de aquel país de Norteamérica. Por más que se esgriman argumentos como la creación de empleos y de conveniencias del mercado, esta región es un ejemplo revelador de la imperiosa necesidad de detener los crecimientos insanos, lo que indiscutiblemente no está en la cabeza de los políticos.¹⁰

Por lo contrario, el decrecimiento sostenible es una filosofía práctica de vida. Se encuentran en consonancia con movimientos de consumo responsable, de vida lenta, de comida lenta, de gasto mínimo, etc. (Gamblin, 2007). El decrecimiento no puede ser impuesto y requiere descansar en una cultura del convencimiento. La propuesta de tener menos y ser más propone una transición en donde las organizaciones cambien su tradicional propensión a la ganancia de influencia, poder y dinero. El trabajo en las organizaciones habría que suprimir las jornadas exhaustivas y que la reducción de la jornada ayudara a vivir una vida con mayor plenitud, con mayor tiempo para dedicarlo a uno mismo, a quien se ama, al juego, a la creatividad, etc.; el tiempo laboral sería compartido con aquellos que carecen de trabajo, con un ingreso propio para satisfacer sus necesidades personales y familiares, y hasta comunitarias si así lo desean (Manzano, 2006).

Tabla sinóptica de argumentos favorables y contrarios al crecimiento y al decrecimiento

<i>Argumentos contrarios al decrecimiento</i>	<i>Argumentos a favor del decrecimiento</i>	<i>Argumentos contrarios al crecimiento</i>
---	---	---

¹⁰ Sería interesante que los políticos que promueven el crecimiento vivieran una semana en una de las colonias perdidas del Distrito federal, Puebla, Ecatepec o Cuernavaca y padecieran física y mentalmente las vicisitudes para lograr sobrevivir en el hacinamiento propiciado por su miopía y sus ambiciones.

	<i>sustentable</i>	
Ignora las repercusiones que el crecimiento tiene en elementos sociales fundamentales, como el empleo y la vivienda	El decrecimiento implica potenciar el ocio frente al trabajo	Provoca la inequidad entre pueblos, regiones y personas
Es una idea de los privilegiados del mundo	Se sustenta en una ética planetaria	La ética generalmente es ajena a las decisiones financieras
La propuesta del decrecimiento condena al Sur a la miseria	Liberaría a los cónyuges de estar absorbidos en trabajos que les implican cada vez más tiempo	La evolución de los mercados se está desligando del par consumo-producción
Disminuirían las opciones de aplicación tecnológica	Podría recobrase el equilibrio ecológico	Es irrespetuoso del medio ambiente
Los pobres no tendrían oportunidad de probar las mieles del progreso	El progreso no es tener más, sino ser más a pesar de tener menos	Las decisiones de las empresas están fuertemente mediatizadas por la competencia alienada
La falta de crecimiento provoca el crimen organizado	La naturaleza dejaría de ser explotada	La economía se ha hecho dependiente de la violencia. El crecimiento inequitativo provoca más crímenes
Es una idea contraria a los intereses políticos	Tiene cabida la tecnología blanda, no contaminante	Provoca la concentración demográfica excesiva
	Favorece el prosumo (producir lo que uno mismo consume)	Las enfermedades nerviosas y degenerativas son causadas por el estrés del crecimiento
	Favorece la ética decisional en los gobiernos	Se dedica más tiempo a mantener y a regular el sistema que a suministrar bienes y servicios útiles

Autoría propia con base en los argumentos de Manzano (2006)

Desarrollo no significa crecimiento, por más que en los discursos se utilicen como sinónimos intercambiables y se confundan con otros términos como evolución, progreso o productividad.

No violencia activa¹¹

La violencia por antonomasia, la violencia de la violencia es la guerra. En este caso nos estamos apartando de su tratamiento. Sabemos que los países hegemónicos se reservan su poder de imposición –que no su derecho–, de amenaza, invasión y ataque con argumentos unilaterales. Cualquier propuesta al respecto carecería de opciones de vigencia y de respeto. Pero tratándose de las organizaciones, consideramos que habría alternativas de acuerdos globales para que la alta violencia entre empresas y organismos pudiera ser controlada y sancionada de diferentes maneras en el ámbito internacional y en el interior de los países.

Si quisiéramos definir a la violencia en términos éticos podríamos decir que es todo aquello que hace el hombre contrario al más rotundo y genérico universal ético: “favorece a tus semejantes como quisieras ser favorecido, no les dañes como no quisieras ser dañado”. La violencia, conceptualizada de esta forma, en ningún caso puede considerarse una opción buena (Fromm, 2003).

El hombre existe como un fin en sí mismo. Así, quien se sirve de otros hombres, a través de las organizaciones, simplemente como medio, viola su humanidad: les hace violencia. (...) En definitiva es la noviolencia, no la violencia, lo que expresa la «verdadera naturaleza» del hombre (Muller, 2004: 43). Hoy vivimos determinados por la violencia de la superficialidad, la economía y el manejo del dinero, por la velocidad impaciente y la comercialización, por la imposición de los medios de comunicación. Aceptar esta circunstancia lleva a la desconexión de los elementos importantes –aquéllos que nos convierten en seres humanos– y nos orilla a pensar, incluso, que la violencia nos puede conducir al *éxito*, que es una salida resolutoria de muchos problemas o , cuando menos, nos permite ganar una posición de respeto (Manzano, 2006).

Clases de violencia.

La acción de la noviolencia necesita tender a la eficacia. No bastan las palabras ante comunidades que no leen ni escuchan. Esta sordera y este analfabetismo voluntarios sobre la necesidad de una paz verdadera, sobre el constante aumento de la violencia y sobre las variadas formas en que ésta se ejerce son un reto que supera las capacidades de oposición eficaz de la gente convencida de la noviolencia. En algo puede contribuir un marco referencial de las diferentes clases de violencia, un tanto heterodoxo, pero que nos permite escoger *un nicho de violencia* ante el cual, intelectual, emocional, social y moralmente nos sintamos competentes de enfrentar, tanto individualmente como a través de las organizaciones a las que pertenecemos.

¹¹Escribimos Noviolencia como un solo vocablo, tal como sugiere El Dr. Juan Parent, investigador de la UAEMéx.

TABLA ENUNCIATIVA DE CLASES DE VIOLENCIA	
<i>Clases de violencia</i>	<i>Ejemplos de tipos, causas o ámbitos</i>
Por intolerancias ideológicas	Religiones, regímenes políticos o económicos
Por diferencias estructurales individuales	Homotropía ¹² , color de la piel, incapacidad física o mental, tamaño corporal, edad, género, fealdad, obesidad
Social tolerada o propiciada por las autoridades	Exceso de velocidad de los vehículos automotores, hacinamientos habitacionales, transportación pública denigrante, vías públicas intransitables, grafiti, basureros a la intemperie.
Propiciada por la injusticia social y económica	Asaltos en casas y calles, enfermedades epidémicas, violaciones, secuestros, crimen organizado, narcotráfico, pandillerismo.
Institucional gubernamental	Tributación inequitativa, imposición burocrática, tortura física y mental de presos, encarcelamiento de inocentes y enemigos políticos, impunidad, cohecho, tráfico de influencias, fraudes al erario, represión policíaca, promulgación de leyes injustas.
Por condiciones sociales, culturales y económicas	Discriminación de los pobres, de los emigrantes, de los analfabetas o de personas con escasos estudios, de los enfermos.
De los medios de comunicación	De prensa, televisión, radio, Internet.
Contraria a la cultura, el deporte y el arte	Pornografía, degradación del gusto musical, violencia en los estadios.
Vecinal	Ruido, basura, rumores, agresión verbal.
Auto-personal	Alcoholismo, drogadicción, tabaquismo, juegos de azar, suicidio.
Organizacional	Trabajo alienado, salarios bajos, acoso sexual, desperdicio de competencias, intimidación laboral, conflictos entre grupos. ¹³
Ambiental	Contra bosques, aguas, aire, tierra y subsuelo; contra los animales y el paisaje.

¹² Neologismo que abarca la homosexualidad, el homoerotismo y la homofilia.

¹³ A este tipo de violencia se ha dado en denominarla *mobbing*.

TABLA ENUNCIATIVA DE CLASES DE VIOLENCIA	
<i>Clases de violencia</i>	<i>Ejemplos de tipos, causas o ámbitos</i>
Escolar y educativa	Discriminación, evaluaciones injustas, castigos físicos y morales, certámenes y concursos arreglados, selección sesgada de estudiantes, autoritarismo, abuso físico entre condiscípulos, pandillerismo, drogadicción.
Actitudinal	Prisa permanente, impuntualidad, dogmatismo, escepticismo, esnobismo, derrotismo.

Autoría propia

Lo que confiere mayor potencia a la violencia es la cultura de la violencia en cuanto su justificación ideológica, así como las motivaciones organizacionales y sociales relacionadas con el carácter destructivo de la competencia en los mercados de productos, servicios y dinero.

La noviolencia es de las cuatro declaraciones propuestas la que presenta mayores dificultades para instaurarse como un compromiso observable y controlable internacionalmente. Sin embargo, mediante investigaciones organizadas internacionalmente se ha evaluado el grado de violencia o de noviolencia vigente en alguna región o país. De ello podrían derivarse posturas internacionales que obstaculicen la primera y propicien la segunda.

En el caso de México oficialmente se indica que la cifra de los crímenes cometidos durante el sexenio del presidente Felipe Calderón ronda los 50 mil casos; la comisión de derechos humanos afirma que son más de 80 mil (Proceso, 2012). En la actualidad los casos de Ayotzinapa, Tlataya, Veracruz, Tampico y muchos lugares más que involucran a gobiernos, empresas, regiones, pueblos, grupos y personas de toda índole arrojan cifras espeluznantes que le dan al país una imagen internacional de violencia impune sin parangón.

Substitución energética.

El universo es energía manifiesta. No existe nada estático, sin movimiento. Hace 13 mil 600 millones de años –según las teorías más aceptadas de la actualidad– se produjo el gran inicio de todo lo existente (Capra, 2002). El porqué teleológico tal vez siempre permanecerá como un misterio para el ser humano. Conjeturas y creencias se conjuntan para tratar de explicar las causas y las transformaciones en el macro y en el micro universo. Lo único que acepta la mayoría es que se trata de una energía universal. Nuestro planeta es un producto, un receptor y un consumidor ínfimo de tal energía.

Con la irrupción del hombre en los últimos tres siglos estamos a punto de llegar al punto crucial donde ese desequilibrio equilibrado logrado a través de miles de millones de años ya no se produzca, donde las consecuencias de la irreflexión energética ya no tengan retorno.

Efecto invernadero, agujeros de ozono, lluvia ácida, sequías, lluvias torrenciales, ríos desbordados, tsunamis, proliferación de tornados y ciclones, extinción de especies, calentamiento de los mares, inviernos en mangas de camisa y veranos de abrigo... causas y efectos sin delimitaciones, golpes que tiene que aguantar la vida en este nuestro único planeta para vivir. Y ahora, Gaia, la Gran Madre, la Madre Tierra tiene que sufrir las bofetadas de sus propios hijos favoritos, los hombres (Capra, 2002).

La era industrial, junto con sus ventajas y el progreso en el bienestar de una parte de los habitantes del planeta ha traído consigo un exagerado uso de los recursos planetarios y de la energía contaminante, cuyas costos y beneficios no han sido distribuidos equitativamente, aunque sus repercusiones dañinas ya son de alcances mundiales.

La era del uso masivo del carbón y del petróleo barato ha ocasionado una gran depredación de los recursos naturales y ha permitido la explotación humana a escala planetaria. Los hombres de negocios no se detienen ante nada: buscan y extraen petróleo en las aguas de los mares aunque ocasionen derrames como el reciente del año antepasado en el Golfo de México, producen energía nuclear a pesar de saber de las consecuencias ya sufridas en la Unión Soviética, Japón, Estados Unidos y otros países alrededor del mundo; no les importa las emisiones ya catastróficas de CO₂ y de otros contaminantes que pueden hacer imposible la vida humana en la tierra en pocos años más.

Las proyecciones “tal como se ven las cosas actualmente” prevén un aumento del 70% en demanda de petróleo y una subida del 130% de emisiones del CO₂ antes de 2050. Tal aumento en emisiones del CO₂ podía elevar las temperaturas medias globales en 6°C o más, dando por resultado impactos fundamentales en todos los aspectos de la vida y cambios irreversibles en el ambiente natural (IEA, 2009).¹⁴

En los últimos 40 años hemos perdido el 30% de la biodiversidad del planeta, mientras que hemos aumentado más del doble la Huella ecológica, es decir, nuestra demanda de recursos naturales. Esto está generando una presión insostenible sobre la biósfera. De 2000 a 2010

¹⁴ La ineficiencia de México en la explotación de los recursos petroleros es paradójica: eso ha retrasado la terminación de lo poco que nos queda de energéticos fósiles y ha impedido (en ínfima medida) que nosotros y nuestros compradores contaminemos más y que en las múltiples consecuencias adicionales adversas México contribuya un poco menos.

desaparecieron anualmente 15 millones de hectáreas de bosques, en las regiones tropicales se ha perdido el 60% de la biodiversidad; más de 2 millones de toneladas de residuos termina en los cursos de agua dulce; el 52% de los stocks de peces se han agotado; 500 millones de personas están afectadas por la construcción de embalses. A este ritmo serán necesarios tres planetas para satisfacer la demanda de recursos naturales de una población que alcanzará los 9,200 millones en 2050, más de 6,000 millones de ellos apiñados en ciudades (Capra, 2002).

Una parte importante de la solución es ingresar al esfuerzo planetario para substituir la Energía no Renovable (ENR) y contaminante por Energía Renovable (ER) no contaminante. No basta con la inclusión discursiva del tema de la ER en las declaraciones de los funcionarios o empresarios, es necesario adoptar un programa de trabajo a largo plazo, realista y coherente con los acuerdos internacionales y con nuestras circunstancias.

El manejo ambiental sensato requiere reglas de juego –como el “enfoque ecosistémico”– que vayan mucho más allá de la propiedad privada. Los gobiernos –ejecutores de las leyes nacionales, regionales e internacionales– necesitan determinar prácticas sanas para la producción de alimentos, el consumo de energía, el uso del agua, la introducción de especies y los cambios en el uso de la tierra. Las empresas privadas necesitan asociarse con los gobiernos para definir prácticas sostenibles dirigidas a utilizar los recursos a tasas recuperables utilizando tecnologías ambientalmente sanas. (Sachs, 2010).

La producción y uso de la energía se presta para regularse internacionalmente de mucha mejor forma que la no violencia. Sabemos que el Protocolo de Kioto no ha sido suscrito ni respetado como es menester, pero sabemos quiénes son. La hipocresía internacional y la imposición de los intereses financieros se han impuesto hasta ahora. Ojalá las nuevas generaciones tengan la suficiencia de carácter y poder para luchar y vencer al enemigo que representa el hombre de negocios sin conciencia.

Ética y corrupción.

La conducta moral de la sociedad depende muy poco de la reflexión ética de los pensadores. Las causas de la escisión entre la razón ética y la conducta moral han sido el objeto principal de muchos trabajos de investigación. Fromm (2003) subrayó los defectos socialmente modelados como uno de los factores adversos más poderosos que limitan la penetración de los resultados de las investigaciones éticas en la moral ciudadana y de las organizaciones.

Por limitantes de espacio no incluimos una lista de más de tres páginas a renglón cerrado de casos de corrupción impune que fueron el resultado de un ejercicio de reflexión con alumnos universitarios, casos en los que se hubiera experimentado alguna afectación personal. Los casos iban desde alguien que se metía en una cola para entrar al cine hasta la confabulación de un juez para dejar libre al asesino de un familiar.

Suponemos que cualquier lector en cosa de minutos podría escribir una docena de casos de corrupción que le hubieran afectado. Un listado así sería extraño o exagerado para países como Finlandia, Dinamarca o Noruega, ajenos a la mayoría de estos acontecimientos.

Pensadores como Ikram Antaki y Fernando Vallejo, quienes estuvieron en contacto y estudiaron a países con fama de ser corruptos, afirman que México ocupa el primer lugar en este renglón.

Conclusiones.

Fromm (2004: 25) creía que, mientras parece que este mundo nuestro enloquece y se deshumaniza, cada vez más individuos sentirán la necesidad de asociarse y colaborar con quienes compartan sus preocupaciones. La reunión presente puede ser una manifestación de esa necesidad de hombres de buena voluntad, de hombres que no sólo deben hacer una interpretación humana del mundo, sino que también deben señalar el camino y trabajar por su posible transformación. A pesar de todas las dificultades, podemos esperar que algunos de los presentes se estén aventurando a la investigación de la patología de las organizaciones civilizadas y trabajar por una conducción del cambio que considere los siguientes aspectos:

- Propugnar por el decrecimiento como política global de los gobiernos. Si se justificara alguna clase de crecimiento, ésta debería ser ponderada y limitada a regiones y comunidades que poseen las características adecuadas de asentamientos humanos y de sustentabilidad de los sistemas ecológicos.
- Participación en la toma de decisiones comunitarias de las minorías y de las ONG's.
- Una educación que propicie la cultura ecológica y la responsabilidad moral y social¹⁵.
- El cambio gradual de la prioridad de los fines económicos de las organizaciones por fines y responsabilidades sociales.
- La ciencia y la técnica han de estar al servicio de la humanidad, no a favor del dominio de unos por otros, ni para la explotación de la naturaleza, ni para amasar fortunas y poder. Si

¹⁵Está demostrado que la educación, por sí misma, es un inhibidor de la procreación de muchos hijos, aunque no haya persuasiones o coerciones al respecto.

todo está permitido por el solo hecho de su factibilidad, entonces la ética, la deontología y el derecho están de sobra. La humanidad ha padecido muestras de esta inconsciencia y la persistencia de esta situación podría exterminar a la raza humana.

- Concertar acuerdos internacionales para que en el siglo XXI la mayor parte de la energía que se consume provenga de fuentes renovables no contaminantes (principalmente del sol o el hidrógeno).
- Impulsar la no violencia como filosofía de relacionamiento entre organizaciones, comunidades y países.
- Tal vez la metodología inductiva sea la más apropiada para avanzar en las declaraciones propuestas. Podemos comenzar por la suscripción de grupos pequeños de organizaciones en función de su giro, su ubicación o su conciencia moral; después podría extenderse a regiones y terminar por ser adoptadas por todas las naciones, tal como se muestra en el diagrama siguiente:
- La situación global del planeta obliga al decrecimiento, la tolerancia, la colaboración, la ética organizacional, la no violencia, el consumo de energías limpias y la participación activa de todos los involucrados en los planes y programas de desarrollo organizacional. La conjunción de todo lo anterior implica una visión holística de la conducción del cambio; camino obligatorio para traspasar el punto crucial de la sobrevivencia de la humanidad, tal como lo afirma Capra (1992).

Propuesta de declaraciones mundiales para el desarrollo organizacional y la conducción del cambio.





Reforma educativa soberana de cada país en apoyo a los

Autoría propia

Referencias bibliográficas.

Bermejo, R. *et. al.*, (2010). “Menos es más: del desarrollo sostenible al decrecimiento sostenible”, en *Revista Hegoa*, Núm. 52, biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/.../Cuaderno_de_trabajo_52.pdf?

Capra, Fritjof (1992). *El punto crucial*. Editorial Troquel, S. A. Buenos Aires

Capra, Fritjof. (2002). *The hidden connections*. Anchor Books, New York

Dresser, Denise (2006) *México. Lo que todo ciudadano (no) quisiera saber de su patria*. Aguilar, S. A. México

Fromm, Erich. (1997) *La revolución de la esperanza*. Fondo de Cultura Económica, México

Fromm, Erich. (2003). *Ética y Psicoanálisis*. Paidós, Barcelona

Fromm, Erich. (2004). *La Patología de la Normalidad*. Paidós, Barcelona

Gamblin, Guillaume. (2007). “Le défi de la décroissance”. *Revue Alternatives non-violentes*, Núm.144, Rouen, Institut de recherche sur la résolution non-violente des conflits (IRNC), 2007; Latouche, Serge, *Sobrevivir al desarrollo*, Barcelona, Icaria Editorial.

Goldratt, Eliyahu (2005). *La meta*. Ediciones Castillo, México

SecondInternationalConferenceonEconomicDegrowthforEcologicalSustainability and Social Equity,26-29 March 2010, Barcelona

www.degrowth.eu; Conferencia de Decrecimiento Económico para la Sostenibilidad Ecológica y la Equidad Social que tuvo lugar en París el 18 y 19 de Abril del 2008, Torre, P.

Manzano, Vicente (2006). *Comportamientos de consumo y decrecimiento sostenible*

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN CONOCIMIENTO

LA INTERNALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DESDE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO POR LA VÍA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO (I+D).

Dr. C. Vivian María Hernández Louhau, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, República de Cuba, vivianhl@ucp.sc.rimed.cu

Dra. Ma. Guadalupe Delgado palacios, Colegio Mexiquense de Estudios Psicopedagógicos de Zumpango, México guadalupedelg63@hotmail.com

Dr. Julio Álvarez Botello, Universidad Autónoma del Estado de México,
julioalvarezbotello@yahoo.com

Introducción.

En la última década, la cooperación internacional en la Educación Superior se ha intensificado notablemente, a través de disímiles acciones que dirigen su eje central a la gestión del conocimiento y su nuevo valor social, desde la introducción de resultados investigativos de alto impacto. En particular, en el contexto latinoamericano, una de las modalidades que progresivamente cobra mayor auge es la investigación por proyectos. CITMA (2012,6) asume su conceptualización como la “célula básica para la organización, ejecución, financiamiento y control de actividades vinculadas con la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación tecnológica, la prestación de servicios científicos y tecnológicos de alto nivel de especialización /.../, la formación de recursos humanos, /.../ que materializan objetivos y resultados propios o de los programas en que están insertados”.

Sin embargo, la investigación por proyectos aún no se ha convertido en la vía expedita para encontrar solución a una problemática que afecta la Educación Superior: la introducción de sus resultados, de forma tal que se convierta en el eje fundamental para comunicar investigación y gestionar el conocimiento desde las disímiles acciones que se gestan a través de la cooperación internacional.

Desde esta mirada, se asume la internalización como un proceso sistemático, integrador, mediador y transversal, que favorece la comunicación y divulgación de las experiencias

obtenidas, con el fin de transformar la Universidad desde el papel que desempeña sus principales actores en la gestión de la cooperación y el proceso de internacionalización de la Educación Superior. Es un proceso que promueve lazos de cooperación e integración de las Instituciones de Educación Superior con objetivos y metas afines, para lograr mayor visibilidad internacional a partir de la socialización de resultados investigativos de alto impacto.

Se promueve así el intercambio de diálogos y saberes, la movilidad académica de directivos, docentes, investigadores y estudiantes y la participación consciente en redes sociales, que potencian el valor de los resultados obtenidos por las instituciones sobre la base de la cooperación y el respeto mutuo a sus identidades.

Metodología.

Dentro de las tendencias de la cooperación internacional en la Educación Superior se encuentra la gestión del conocimiento científico por la vía de proyectos, dentro del escenario de cambio que se ha ido conformando desde hace algún tiempo y que ya integra la nueva etapa del desarrollo de las instituciones universitarias dentro de la sociedad del conocimiento científico.

En este Capítulo se resalta el papel que juega la investigación por proyectos, como uno de los ejes de la cooperación internacional e integración en la Educación Superior, para el desarrollo del conocimiento y del rol siempre creciente de la introducción de resultados científicos, como una de vía para potenciar la internacionalización de la educación, desde la educación permanente. Para ello se potencian los resultados conjuntos obtenidos entre la Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García de Santiago de Cuba, República de Cuba, el Colegio Mexiquense de Estudios Psicopedagógicos de Zumpango (COMEPZ), del Estado de México y la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional (RILCO), como resultado de la implementación de la Estrategia para la gestión del conocimiento científico desde la investigación por Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

Se propende así a divulgar las mejores experiencias de cooperación académica en la gestión del conocimiento científico, a través de acciones conjuntas de colaboración internacional que se desarrollan por la vía Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) y que favorecen la mejora de las capacidades, habilidades y conocimientos de aquellas personas vinculadas profesionalmente al ámbito de la gestión del conocimiento científico, la comunicación institucional, la promoción de la actividad científica y la transferencia de conocimientos.

Desarrollo.

La investigación por Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) se constituye hoy en una política institucional que consolida el quehacer de la Universidad y la arraiga en el ámbito comunitario, nacional e internacional. Ello favorece su internalización, como un proceso que integra no solo los procesos sustantivos del pregrado y el postgrado desde el interior de las Universidades, sino que mueve además, aquellos procesos que se han desarrollado y sistematizado con carácter comunitario, nacional e internacional, desde la inclusión de las Instituciones participantes, lo que evidencia la colaboración entre los diversos integrantes.

Tradicionalmente, la mirada científica a la introducción de los resultados investigativos por la vía de proyectos ha estado centrada en los procesos sustantivos del pre y el postgrado, visto este último al interior del objeto social de la Universidad: la formación inicial y permanente de los profesionales de la propia Universidad o de la comunidad en que se inserta. Pocos vislumbran la conservación, desarrollo sistemático y progresivo de las Instituciones de Educación Superior, como un espacio abierto al intercambio y movilidad científicas de su claustro (directivos, profesores e investigadores y más allá, de sus estudiantes), con fines estratégicos, que sienta precedentes de un modelo social y educativo tendente al establecimiento de un modelo de investigación basado en la cooperación y en la gestión del conocimiento (OCU, 2010).

En el Decenio de las Naciones Unidas para la Educación, con miras al desarrollo sostenible se pretende promover la educación como cimiento de una sociedad que pueda integrar el desarrollo sostenible en todos los niveles educativos, de forma tal que la educación como proceso y resultado tangible sea más viable para la humanidad. En este también proyecto internacional se busca intensificar igualmente la cooperación internacional en favor de la elaboración y puesta en práctica de políticas, estrategias y programas innovadores de educación que generen conocimientos que, en tanto saberes disponibles, ayuden a pensar y construir alternativas en diferentes contextos de desarrollo de las prácticas educativas.

Se trata de impulsar una *educación cooperada, solidaria*; heredera de valores compartidos de la sociedad; orientada en lo fundamental hacia el comportamiento responsable y la adopción de decisiones que favorezcan el desarrollo local desde una perspectiva sostenible. Una educación que favorezca además, la conformación de equipos integrados abocados al estudio de problemáticas educativas actuales, comunes y contextualizadas a la realidad de las Instituciones de Educación Superior.

No se trata entonces de entender calidad de la educación y competitividad como conceptos divergentes en aras del impulso de acciones que generan bienestar; sino entenderlas como un proyecto integrador, que orienta la actividad personal y colectiva desde una perspectiva sostenible y sustentable y que respeta además, la riqueza y diversidad cultural de los pueblos.

En este proceso, la Universidad fortalece también su misión y objeto social, al coordinar y potenciar las actividades de servicios académicos internacionales, lo que favorece la diversificación de los servicios de asesoría y consultoría internacional en diferentes áreas académicas. Se hace necesaria entonces la concepción, implementación y evaluación de una Estrategia que tenga como objetivo general potenciar la gestión del conocimiento científico por la vía de proyectos, a partir de la introducción de los resultados de proyectos de innovación y desarrollo, como una vía para fortalecer el proceso de internalización de la Educación Superior, con el fin de transformar la Universidad y presentar una Universidad de calidad, sustentable y sostenible.

Concepción e implementación de la Estrategia.

En el Informe de autoevaluación institucional de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García (2010,25) se expresa que:

Durante el último quinquenio se ha venido fortaleciendo y consolidando sus relaciones de trabajo con otras instituciones y universidades de la provincia, el país y otras naciones, las que son estructuradas sobre la base de firmas de convenios, cartas de intención, acuerdos de trabajo de colaboración, así como de los vínculos naturales que se derivan del intercambio científico técnico y educacional entre los profesionales y sus respectivas instituciones a partir de la colaboración, formación de master, doctores, procesos de categorías docentes, asesorías y otras acciones.

A partir de ello la planificación, implementación y validación de la Estrategia para la gestión del conocimiento científico desde la investigación por Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) de la Universidad se organiza en el marco de la investigación cualitativa, se fundamenta en la sistematización de la gestión del conocimiento como método y resultado científico y en la aplicación de la investigación acción-participativa desde la colaboración internacional, los que son triangulados en aras de totalizar la información recogida para validar la propuesta que se presenta.

Ello ha permitido trabajar en el redireccionamiento de acciones académicas de cooperación interinstitucional, que asumen el proceso de internalización como un sistema de acciones proyectivas orientadas hacia el fortalecimiento de la misión social de las Instituciones participantes y que ayudan a consolidar las bases para la asociación y colaboración sistemática de las Instituciones de Educación Superior (IES) en los ámbitos de la política y la gestión institucional, desde la introducción de resultados investigativos de alto impacto en la formación inicial y permanente, la investigación y la extensión universitaria.

La Estrategia parte por tanto, de la sistematización de las experiencias obtenidas en la gestión realizada por los recursos humanos de las IES participantes y que han favorecido primero: el propio desarrollo de relaciones interinstitucionales con fortalezas en la introducción de resultados investigativos fundamentalmente de alto impacto y segundo, la divulgación de los resultados científicos emanados de la investigación por proyectos.

Se ha tenido en cuenta además, el nivel de concreción y generalización que han tenido estos resultados a través de Acuerdos de Asistencia Técnica y Servicios profesionales, Memorándum de Entendimiento y/o Acuerdo para conformar Redes Temáticas de colaboración académica, los que se concretan en el desarrollo conjunto de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D): en el caso específico, del Proyecto de I+D “Centro de Estudios Pedagógicos Regional para la formación permanente de personas jóvenes y adultas”, que con carácter conjunto implementa acciones académicas en las citadas IES:

- Participación en el Claustro Académico del Doctorado en Ciencias de la Educación del COMEPZ.
- Asesorías académicas a Tesis Doctorales.
- Desarrollo de Cursos Cortos de Verano en las IES participantes.
- Participación en Consejos Editorial y Científico de las Revistas de las IES participantes.
- Impartición de Conferencias Especializadas conjuntas entre las IES, entre otras.
- Inclusión en el Grupo de Investigación en Calidad Educativa.
- Inclusión en el Grupo de enseñanza materna, segunda lengua y lengua autóctona.

Se significa en este último su validez como vía expedita para la socialización de resultados científicos, al contar entre sus objetivos de trabajo:

- Analizar, desarrollar y proponer metodologías y herramientas para la calidad y eficiencia organizacional.

- Elevar la productividad dentro de las organizaciones, mediante el estudio de los procesos y metodologías para la identificación de buenas prácticas.
- La búsqueda de elementos esenciales de la eficiencia del capital humano tanto en organizaciones públicas como en el sector privado y educativo.
- Estudio de las TIC's y su efectividad, así como la propuesta y diseño de nuevas tecnologías que permitan mejores desempeños en los procesos organizacionales., impartición de Conferencias Científicas, ya implementados por la Universidad a partir del análisis, la reflexión, el ordenamiento y la valoración crítica, de las principales debilidades y fortalezas, para aportar nuevas acciones.

La Estrategia se orienta entonces, hacia dos momentos esenciales:

- El aprovechamiento óptimo de las experiencias de las Instituciones participantes, lo que implicó utilizar los resultados obtenidos en la cooperación académica, a saber, participación en el Doctorado en Ciencias de la Educación del Colegio Mexiquense de Estudios Psicopedagógicos de Zumpango (COMEPZ), del Estado de México y la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional (RILCO), como fuentes de información para redireccionar desde el interior de las Instituciones, desde una perspectiva amplia y global, las principales metas y campos de actuación..

- La proyección estratégica de la profesionalización del claustro de las Universidades para su uso óptimo en la gestión de cooperación internacional; ello implicó iniciar la orientación y planificación de la movilidad internacional de profesionales talentosos, con formación de alto nivel que coloquen a las IES en un plano de mayor eficiencia y competitividad en los mercados foráneos.

Hoy, los términos competitividad y calidad educativa se vislumbran como un proceso de planeación estratégica, en una integración ascendente, que va más allá de entender el segundo como la capacidad, tanto de las instituciones educativas como de los individuos que la conforman, de satisfacer los requerimientos del desarrollo económico, político y social de la comunidad en la que interactúan Clemenza (2006). Ambos a nuestro juicio son procesos holísticos, que no pueden soslayar lo cognitivo, lo volitivo y lo motivacional de los sujetos que abarcan en la toma de decisiones institucionales, ni la necesaria complementariedad de la actividad de pregrado, postgrado y la extensionista; multidimensionales, pues en ellos se deben

involucrar todos los recursos de la Institución, las políticas y estrategias empleadas para lograr impactos en los entornos socio-educativo, económico, cultural y político en que la Institución ha interactuado; dinámicos, pues sus procesos sustantivos deben validarse sistemáticamente en aras de sistematizar las mejores experiencias; colaborativos, pues los sujetos y las actividades que generan deben atemperarse a los diversos contextos en que se desarrollan y favorecer la convivencia y cooperación mutuas.

Potenciar entonces la planeación estratégica como proceso y resultado de la gestión del conocimiento científico se ha convertido en uno de los grandes retos de las universidades formadoras de docentes. Aun cuando como concepto, la planeación estratégica ha estado sujeta a múltiples interpretaciones y aplicaciones, que van desde las intencionadas disertaciones de los filósofos griegos, las perspicaces tácticas de las huestes romanas, hasta la búsqueda de una teoría general de los sistemas, en la Educación Superior se ha intensificado notablemente su connotación en el campo de la educación, a través de la concreción de disímiles estrategias y acciones que dirigen su eje central a la gestión del conocimiento científico y su nuevo valor social.

En este proceso, el Proyecto Educativo Institucional fortalece también su misión y objeto social, al coordinar y potenciar no solo actividades de servicios académicos de calidad al interior de la Universidad, sino también de carácter nacional e internacional, lo que favorece la diversificación de los servicios de asesoría y consultoría internacional en diferentes áreas académicas. La planeación educativa y en particular, el Proyecto Educativo Institucional deberá asumir entonces, el proceso de internalización como un sistema de acciones proyectivas orientadas hacia el fortalecimiento de su misión social que ayudan a consolidar las bases para la asociación y colaboración de las instituciones de educación superior en los ámbitos de la política y la gestión institucional, desde la introducción de resultados investigativos de alto impacto en la formación inicial y permanente, la investigación y la extensión universitaria (Ferrer V. y otros autores (2014).

Sobre estos presupuestos, la Estrategia transita por **3 etapas** a partir de la utilización óptima de los recursos humanos, materiales y del tiempo que disponen los sujetos implicados la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

- 1- Planificación y diseño de acciones para fortalecer la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

- 2- Ejecución de la gestión de la colaboración internacional, desde la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).
- 3- Evaluación de la gestión de la colaboración internacional, la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

En cada una de ellas están implícitas **3 secuencias integradas**:

- ∞ Secuencia de instrucción: garantiza el diagnóstico del mercado, la selección de los profesionales talentosos, con formación de alto nivel y la validación de los principales resultados investigativos obtenidos por la vía de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) en, desde y para las IES participantes.

Se ejecuta a corto plazo: permanente.

Secuencia de avanzada: capacitación de los profesionales de las IES participantes para la implementación y evaluación de la Estrategia. Ella sugiere la participación en el Diplomado de Gestión de Relaciones Interinstitucionales Académicas, que los prepara como gestores de programas de postgrado internacional y a su vez les permite elaborar, implementar y/o sistematizar resultados investigativos a través de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

Se ejecuta a corto plazo: 6 meses.

- ∞ Secuencia de sistematización: desde la gestión la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D), deriva en un proceso de comunicación, implementación, interpretación y validación sistemáticos de los resultados que se van obteniendo en los diferentes mercados donde se introducen los resultados.

Se ejecuta a mediano y largo plazo: 1 a 4 años, según resultados de los criterios de medición a través de la implementación de los la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

En todas y cada una de las Etapas se diseñaron **acciones** que garantizan su trayectoria y perdurabilidad durante los plazos establecidos, en cada una de las acciones emanadas de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

- v Etapa de planificación y diseño de acciones para fortalecer la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).-

Se diseñaron acciones de sensibilización-comunicación y acciones de diagnóstico. Las primeras permitieron el intercambio de experiencias con profesionales de las IES participantes; los resultados obtenidos permitieron la auto-reflexión y mirada crítica sobre el desarrollo de la gestión de las relaciones internacionales y su repercusión en los resultados que hoy ostentan las IES.

Contemplaron:

- Coordinación previa con los profesionales de las IES.
- Selección del claustro académico a participar en cada una de las acciones, para su preparación posterior como Coordinadores de los Grupos de Trabajo.
- Capacitación metodológica de los Coordinadores y claustro académico.
- Evaluación parcial de los resultados que se van obteniendo.

Las segundas permitieron recoger la información necesaria en relación con los indicadores de la colaboración internacional y de las experiencias acumuladas por los profesores; así como valorar las posibilidades que tienen para asumir una actitud consciente en las ofertas de mercado, ante la gestión de las relaciones internacionales de la Universidad.

Contemplaron:

- Revisión del proceso de seguimiento sistemático a las acciones convenidas.
- Aplicación de una encuesta grupal a Coordinadores y claustro académico.
- Diagnóstico(s) de mercado(s).
- Determinación de las necesidades de formación como gestores de programas de postgrados.
- Evaluación parcial de los resultados que se van obteniendo.

La encuesta grupal aplicada permitió evaluar:

- El nivel de motivación del claustro académico para asumir las actividades como gestores de programas de postgrado internacional.
- Independencia que se logra en cada uno de ellos durante las diferentes fases de las actividades.
- Participación de manera consciente, activa, comprometida, responsable, tanto individual como grupal.

- Control y valoración que se logra con su participación individual y colectiva en la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

En este sentido el diagnóstico apuntó a la exploración de los problemas, necesidades, preferencias y fortalezas que presenta el claustro académico seleccionado para determinar posibles mercados o áreas de introducción de los resultados investigativos, iniciar, continuar y concluir la investigación por proyectos. Posibilitó que se identificaran y concientizaran las exigencias de la investigación por proyectos, pues inducen a precisar que esta puede constituirse en una fortaleza o barrera para el proceso de internalización de la Educación Superior.

v Etapa de ejecución de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D).

A partir del conocimiento de los indicadores se despliega el proceso de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) del claustro académico, bajo la dirección de los Coordinadores. El objetivo de esta etapa es favorecer el fortalecimiento de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) para la introducción de resultados investigativos de alto impacto, a partir de la consolidación de las actividades planificadas y organizadas en la etapa anterior. Se instrumentaron 3 acciones: argumentación de la lógica seguida para la instrumentación de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D), acciones para la orientación del debate y acciones de construcción de situaciones científico-pedagógicas de repercusión internacional.

Las acciones referidas a la argumentación de la lógica seguida para la instrumentación de la investigación por proyectos contemplaron:

- Ajustes del Diplomado de Gestión de Relaciones Interinstitucionales Académicas para los gestores de programas de postgrados en el exterior.
- Delimitación de las funciones y las acciones que realizarán cada uno de ellos.
- Definición de plazos y metas para la implementación y evaluación de las acciones.

Las acciones para la orientación del debate contemplaron:

- Socialización del Material Base de trabajo para los gestores.
- Desarrollo de Talleres para la orientación metodológica del Material Base.

- Desarrollo de los Encuentros presenciales para la precisión de las acciones a implementar y evaluar.

Las acciones de construcción de situaciones científico-pedagógicas de repercusión internacional, parten de las 2 primeras aristas que atiende el enfoque propuesto:

- Las tareas en correspondencia con los objetivos a alcanzar.
- La orientación y control sistemático del Material Base para los gestores y coordinadores de programas de postgrados en el exterior.

Por lo tanto, tiene en cuenta la preparación y experiencia acumulada por los profesores colaboradores para asumir nuevas tareas.

Contemplaron:

- Talleres de socialización
 - Auto evaluación de cada una de las metas trazadas.
 - Evaluación parcial de los resultados que se van obteniendo.
- v Etapa de evaluación de los resultados obtenidos.-

Tiene como objetivo valorar la efectividad la estrategia para fortalecer la investigación por proyectos desde la gestión de las relaciones internacionales. Estas acciones toman como punto de partida la 3. Arista que atiende el enfoque propuesto:

- o La evaluación sistemática en, desde y para el contexto de actuación.

Contempla:

- Elaboración y aplicación de instrumentos de muestreo.
- Realización de cortes evaluativos parciales para medir el impacto de las investigaciones por proyectos.
- Aplicación de métodos investigativos para la medición de los impactos social, educativo y económico.
- Rediseño de la Estrategia para su generalización a otros países.
- Evaluación final de los resultados.

Validación de la Estrategia.-

Para medir su efectividad se tuvieron en cuenta además, los criterios de evaluación propuestos por Toranzost, Verónica (2001) que permiten establecer las comparaciones pertinentes y contrastar la información obtenida:

- EFICACIA: para relacionar los objetos específicos del Proyecto con los resultados, centrando la atención en el grado de cumplimiento de ambos.
- EFICIENCIA: para constatar hasta qué punto los resultados alcanzados se corresponden con una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y materiales empleados.
- PERTINENCIA: para medir el impacto logrado desde las primeras etapas, considerando siempre:
 - § Las demandas de los beneficiarios de los Proyectos de Colaboración Internacional.
 - § Las políticas de otras Estrategias concurrentes a nivel nacional e internacional.
 - § Las capacidades técnicas con que se cuenta.
- VIABILIDAD O SOSTENIBILIDAD: se tiene en cuenta el grado en que los efectos derivados de la Estrategia se prolongan en el tiempo, aun cuando ya no existan apoyos externos.
- IMPACTOS: para medir de manera directa los efectos y consecuencias de la Estrategia sobre una población en particular, en lo social, en lo educativo y en lo económico, incluso más allá de los objetivos propuestos inicialmente.

Trabajar en la medición del impacto del proceso de internacionalización de la Educación Superior Pedagógica en las Instituciones de Educación Superior se ha constituido en la impronta que marca la excelencia universitaria.

Los resultados obtenidos a la fecha están dirigidos en lo fundamental al establecimiento de Plantas Académicas de Excelencia para el fomento de la gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D), que conduzca a la formación de los gestores de programas de postgrado, que se conviertan en los actores de la cooperación y el intercambio educacional de la Universidad.

De manera proyectiva se implementan además, acciones para perfeccionar la atención a becarios extranjeros desde la internacionalización de la Educación Superior pues ellos se convierten en multiplicadores de las mejores experiencias de la educación superior pedagógica no solo en su país, sino en aquellos donde ejercen su profesión.

Además, se direccionan acciones conducentes al fortalecimiento de las redes universitarias y la gestión del conocimiento: la movilidad de los investigadores, su inserción en redes y su reconstitución parcial en comunidades científicas virtuales.

Conclusiones.

En la medida en que avanza y se consolida el siglo XXI, el reconocimiento entre los países de la región, es una realidad optimista y esperanzadora que aporta lo que cada uno puede respaldar al avance del otro, desde su propio desarrollo.

El afianzamiento creciente del proceso de internacionalización en la Educación Superior se constituye entonces, en un paradigma de gestión del conocimiento científico, de inapreciable valor para la consolidación de las instituciones de Educación Superior. Para la integración de las Universidades y de la región latinoamericana, la investigación por proyectos es una vía expedita y científica para fortalecer las políticas institucionales y del país, a través de la consolidación de la Universidad en el ámbito comunitario, territorial, nacional e internacional.

La gestión del conocimiento científico por la vía de Proyectos de Innovación y Desarrollo (I+D) se constituye en una vía que fortalece el proceso de internalización de la Educación Superior y en particular, afianza a las Universidades como un modelo de formación de los futuros profesionales del país. Pensar por tanto, en una sociedad próspera y sostenible desde la educación es lograr: la formación de profesionales con enfoque multidisciplinario que impacten en la investigación científica y la tecnología, en el desarrollo socioeconómico, cultural y ambiental; preparados para preservar y enriquecer el patrimonio cultural y espiritual de los pueblos; la capacidad de los docentes de integrarse para compartir avances, proyectos, soluciones a los problemas comunes y particulares, así como la difusión del conocimiento y las buenas prácticas; consolidar el desempeño del potencial científico en la búsqueda de soluciones a los problemas educacionales, nacionales, locales y regionales, en el desarrollo socioeconómico, logrando que la investigación educativa constituya un importante medio para la transformación y perfeccionamiento de los sistemas educativos.

Referencias bibliográficas.

- Almuiñas, José Luis y Galarza López, Judith (2010). Conferencia: Las redes académicas: ejes de integración y cooperación para el mejoramiento de la gestión universitaria. I Congreso de la Gestión Estratégica en las IES de América Latina ante los desafíos de la sociedad actual. 18 – 19 noviembre, El Salvador.
- Álvarez B. Julio et al (2012). Administración educativa. Un reto para la competitividad y la pertinencia. México: Bonobos Editores S. de R.L. de C.V. edbonobos@yahoo.com.mx. ISBN 978-607-8099-55-9
- Cassasus, J. (2005). Problemas de la gestión educativa en América Latina. UNESCO. Consultado julio 2012 en [http://moodle.eclae.cl7file.php/1/documentos/grupo 6/Problemas_gestión_educativa.pdf](http://moodle.eclae.cl7file.php/1/documentos/grupo%206/Problemas_gestión_educativa.pdf)
- Ferrer Vicente, Maribel y otros (2011). Informe de autoevaluación institucional. Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García. Santiago de Cuba.
- Ferrer V., Maribel, Castillo R., Myrna y Hdez L., Vivian M. (2014). El proyecto educativo institucional, como eje de integración en el proceso de planeación estratégica de las universidades formadoras de docentes, en Competitividad en organizaciones educativas. México: Bonobos Editores S. de R.L. de C.V. edbonobos@yahoo.com.mx. ISBN 978-607-8099-55-9
- Hernández Louhau, Vivian María y otro (2007). Estrategia para la gestión de la actividad de ciencia e innovación. Ponencia Congreso Internacional Pedagogía 2015. La Habana, ISBN 959-282-040-6
- Sebastián, Jesús (2004): Educación Superior Cooperación Interuniversitaria. Cooperación e Internacionalización de las universidades, Argentina: Ediciones Biblos.
- Toranzost, Lilia Verónica: Evaluación de Proyectos. Marco metodológico. España: OEI, junio 2001.

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

LA COSMOVISIÓN DE LA CIENCIA, LA COMUNICACIÓN Y LA CULTURA: UNA REFLEXIÓN NECESARIA PARA EMPRENDER EL TRAYECTO HACIA/POR LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES UNIVERSITARIOS.

Dr. C. Vivian María Hernández Louhau, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, República de Cuba, vivianhl@ucp.sc.rimed.cu

MSc. Giselle María Méndez Hernández, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, República de Cuba, marig@fch.uo.edu.cu

Dra. En C. Ed. Eva Martha Chaparro Salinas. Universidad Autónoma del Estado de México. (bebachaparro@yahoo.com.mx)

Introducción.

En la encrucijada de sus proposiciones para una Teoría de la Comunicación, Manuel Martín Serrano (apud Alonso y Saladrigas, 2006: 20) apuntó que “la especie humana comunica a propósito de todo lo que existe, existirá o nunca podrá existir”. Desde este punto de vista la comunicación aparece desnuda, descubre sus curvas primitivas, y se desliza ligera hacia una época en la que con gruesos trajes, el hombre se aventura a transgredir el firmamento y el mar, en busca de otros espacios que habitar. Para este autor, la comunicación es una actividad muy antigua, pues “(...) la aptitud para servirse de la información en la interacción la poseen especies animales que han antecedido al hombre en millones de años” (Martín Serrano, 1982: 11).

El trayecto hacia/por la construcción de una epistemología de la comunicación simula a veces una encrucijada, no porque recorrerlo implique el riesgo de llegar a “Ninguna Parte”, sino porque en ese camino confluyen los senderos de diferentes áreas disciplinares. Ella tiene su origen en la necesidad de un saber integrado de los fenómenos físicos, biológicos, psicológicos, sociológicos y tecnológicos. No obstante, las Ciencias de la Comunicación no se conciben como una integración de saberes procedentes de las Ciencias Naturales, Sociales y Humanísticas, sino que constituyen “otro punto de vista” cuya especificidad es la siguiente: organismos y organizaciones que se transforman y transforman su entorno en la interacción expresiva, tienen en común que en ese cambio, es la información lo que asegura, al mismo tiempo, la permanencia de la organización que los diferencia.

Desde esta perspectiva, Martín Serrano y la Escuela de Madrid defienden la pertinencia de hacer de la comunicación un saber sostenido por una epistemología específica, y proponen una Teoría de la Comunicación – llamada a proporcionar el paradigma que sirva de marco al conjunto de las Ciencias de la Comunicación (Martín Serrano, 1986: 16) – cuyo papel sería aclarar la naturaleza y las funciones de todas aquellas interacciones en las que se recurre al intercambio de información (Martín Serrano, 1982; Martín Serrano, 1986; Martín Serrano, 1990).

La información es entonces “el hilo” que conecta los campos diversos de aquellas ciencias, que se ocupan de las interacciones comunicativas en las que los actores son animales y los de aquellas otras, que se refieren a interacciones comunicativas cuyos actores son específicamente humanos. La Teoría de la Comunicación emerge así como macroteoría, pues tiene que dar cuenta de fenómenos que pertenecen a sistemas cualitativamente distintos (tecnológicos, zoológicos, sociales, cognitivos) (Martín Serrano, 1990).

En una marcha regresiva por ese trayecto de la epistemología de la comunicación, es posible hallar sin embargo, las razones por las cuales la Teoría de la Comunicación “(...) se redujo mucho a un enfoque mediático – casi desde sus orígenes –, que exaltaba la comunicación como proceso y producto de medios y tecnologías, ensalzando un instrumentalismo que situó en un segundo plano su relación con diversas prácticas sociales” (Alonso y Saladrigas, 2006: 8-9).

La expansión de la industria capitalista moderna; la infraestructura generada por los avances tecnológicos, que propició la reproducción y circulación de las ideas en tiempo breve; el surgimiento de la prensa y la diversificación de los soportes de la comunicación mediática; la creación de una nueva dimensión del espacio público originada por la urbanización acelerada y el aislamiento del individuo en el grupo; el auge del concepto “sociedad de masas” y la aparición en torno a él de modelos eclécticos para relacionar entre sí los mundos del emisor, el mensaje y el receptor, dieron al traste con una Teoría Restringida de la comunicación masiva, excluyente de otras formas sociales de comunicación y de discurso.

Sin embargo, desde inicios de los años noventa del siglo XX, la configuración de los estudios de comunicación expresará cambios asociados a los procesos sociales implícitos en el fenómeno de la globalización económica y tecnológica. El vuelco dado a los estudios sobre ciencia y tecnología a partir de los años sesenta, trajo consigo que en el campo de la comunicación se

asimilaran las dimensiones sociales de ambos conceptos, y por ende su influencia en la formación del ser humano y en el afianzamiento de su cultura. Se propugna la tesis de abordar las mediaciones que tienen lugar en los procesos comunicativos, y la incorporación de lo cultural como ingrediente fundamental para entender y explicar la comunicación.

Aun cuando esta nueva ojeada avizora que otra mirada ha comenzado a emerger, como posición crítica acerca de la ciencia, la comunicación y la cultura, quedaba excluido aun, el cómo estas influyen en el trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios y por tanto, en la misión de la Universidad para emprender de manera sustentable y sostenible su misión social. Lo antes planteado permite reflexionar entonces, en que la ciencia, la comunicación y la cultura forman parte imprescindible de los diferentes ámbitos de la actividad humana, a través de los cuales se socializan la política, los propósitos de la vida cotidiana y se propende también a la competitividad.

Metodología.

Se constituye en un imperativo de la sociedad actual, la formación de los profesionales, en la adecuada interpretación de la ciencia, como fenómeno social complejo que se articula con el conjunto de relaciones sociales en que ella se inserta y que a su vez, favorece en estos profesionales una dualidad necesaria: el encargo social de satisfacer necesidades crecientes de la sociedad y el de continuar formándose como profesionales emprendedores y competentes.

A tenor de lo anterior nos proponemos reflexionar en torno a la ciencia, la comunicación y la cultura y los retos que significan formar los profesionales de las Instituciones de Educación Superior dotado de herramientas pedagógicas que le permitan a su vez, formar a esas nuevas generaciones en una cosmovisión que sea expresión de la integración ciencia-comunicación-cultura, como un sistema de conocimientos orientados a fortalecer su desempeño y dotado no solo de un legado pedagógico, sino también de pensamiento y una práctica educativa responsables y sustentables ante los desafíos que implica hoy el desarrollo de la ciencia, la comunicación y la cultura contemporáneas.

Para ello sugerimos, la creación de un Programa Académico: El trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios, que tiene como objetivo fundamental socializar desde la

gestión educativa nuevos caminos para interpretar, comunicar y aplicar los procesos relacionados con la ciencia, la comunicación y la cultura en diversos escenarios formativos.

Desarrollo.

Ciencia, comunicación y cultura se constituyen en las principales riquezas de las sociedades contemporáneas y en procesos indispensables, para impulsar el desarrollo económico, social y educativo. Develarlas entonces, como herramientas necesarias para la transformación de la gestión del conocimiento científico, de los recursos humanos, de la gestión educativa y otros requerimientos sociales se convierte hoy en una necesidad de las Instituciones de Educación Superior.

En este empeño, promover la reflexión necesaria para emprender el trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios, desde la cosmovisión de integración de estos procesos se convierte en una impronta de las Universidades contemporáneas. La ciencia, como proceso social que ha estado sujeto a multiplicidad de criterios y mutaciones. “Como actividad-como investigación-pertenece a la vida social, en cuanto se la aplica al mejoramiento de nuestro medio natural y artificial, a la invención y manufactura de bienes materiales y culturales la ciencia se convierte en tecnología” (Bunge, 2012).

Desde esta mirada, bien podría inferirse que la ciencia deviene en cimentación de la cultura y la comunicación; la comunicación permite estudiar cómo los mensajes son producidos, utilizados e interpretados en distintos contextos, medios de comunicación y culturas, con el fin de proponer productos y servicios comunicativos y de información que mejoren la vida social y desarrollen modos de actuación competentes en el profesional universitario: la comunicación deviene en expresión de la ciencia y la cultura; la cultura como huella indeleble del hombre sobre la tierra, fortalece el desarrollo de convicciones, creencias y búsquedas espirituales que el hombre requiere para convivir en la sociedad y transformarla: ella es la construcción mental y forja imperecedera del espíritu de la nacionalidad de cualquier pueblo; ese que se ha concretado en expresión del desarrollo de la ciencia y la comunicación.

Ya desde 1986, Martín Serrano y su grupo de Madrid se habían aproximado a los usos sociales de los productos comunicativos, con la propuesta de una Teoría Social de la Comunicación, fundada

en el supuesto de que existen interdependencias entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de la sociedad:

Hay que identificar la naturaleza de esas mutuas afectaciones. Formular las leyes históricas que permitan explicar y predecir cuándo, por qué y cómo se producen. Encontrar criterios que permitan prever los efectos que tienen tales interacciones para el progreso o el estancamiento de los hombres; sobre su cultura, sus relaciones y sus instituciones (Martín Serrano, 1986: 10).

Se iniciaba con ello un nuevo campo de estudios, que ofrecía una perspectiva específica para investigar las relaciones entre comunicación y sociedad. En lo adelante, los desplazamientos con que se buscará rehacer conceptual y metodológicamente el campo de la comunicación, provendrán de la experiencia de los movimientos sociales y de la reflexividad que articulan los estudios culturales (Martín-Barbero, 1999).

Con su libro “De los medios a las mediaciones” (1986), Jesús Martín-Barbero – exponente de una corriente de reflexión latinoamericana que aboga por la posibilidad de construir el campo de la comunicación como un campo teórico propio – descentra la atención en los medios como únicos componentes de los procesos de comunicación y analiza los componentes esenciales de la práctica social que median el proceso comunicativo: la sociabilidad, la ritualidad y la tecnicidad. En “Aventuras de un cartógrafo mestizo en el campo de la comunicación” (1999), refiere la imposibilidad teórica de seguir atribuyendo a la infraestructura tecnológica la causalidad única de lo que en ese espacio sucede, y retoma el proyecto de dejar de identificar el proceso y las prácticas de comunicación sólo con “el fenómeno de los medios”, pues entre las personas existe multiplicidad de modos y formas de comunicación, que conllevan a valorar los procesos de transformación urbana, para pensar desde ahí el rol que están desempeñando los medios de comunicación:

Es desde las nuevas maneras de juntarse y excluirse, de desconocer y reconocerse, como adquiere espesor social y relevancia cognitiva lo que pasa en y por los medios y las nuevas tecnologías de comunicación. Pues es desde ahí, que los medios han entrado a constituir lo público, a mediar en la producción de imaginarios que en algún modo integran la desgarrada experiencia urbana de los ciudadanos: ya sea sustituyendo la teatralidad callejera de la política por su espectacularización televisiva o desmaterializando la cultura y descargándola de su espesor histórico mediante

tecnologías que, como las redes telemáticas o los videojuegos, proponen la hiperrealidad y la discontinuidad como hábitos perceptivos dominantes. (Martín-Barbero, 1999: 67)

A ese saber de la experiencia social se ha incorporado, recientemente, la preocupación de cómo puede la cultura, en particular la digital, mediar en la educación del ser humano: en la medida en que están cambiando los modos de leer, de escribir, de conocer. Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones participan notablemente de este efecto, ya que ellas han propiciado el fin de la hegemonía de la cultura letrada: “Se está reinventando la sociedad a partir de toda la diversidad que se hace visible en el planeta” (Martín-Barbero, 2015). La universalización de Internet como vía de acceso a la información, ha impuesto desafíos a las formas hasta ahora prevalecientes de organización y participación social.

En la escena del siglo XXI, los nuevos procesos de producción y circulación de la cultura han venido de la mano de otros actores, que crean y globalizan sus creaciones; de ahí que los profesionales tengan ante sí, el deber de repensar la comunicación desde una visión pedagógica, que contribuya a la formación del individuo. En los últimos años, en Latinoamérica y el Caribe se ha tenido la oportunidad de fortalecer los adelantos alcanzados en la ciencia y la tecnología y advertir los desafíos pendientes en los ámbitos económicos, sociales, educativos y culturales. Sin embargo, estos desafíos deben ser enfrentados por las Universidades desde una visión estratégica, que examine y descubra áreas de integración, con respeto a la diversidad comunitaria, del país y del ámbito internacional en el que se inserta su quehacer científico como Institución de Educación Superior.

Esta simbiosis de conocimiento científico y tecnológico, desde la integración de la ciencia, la cultura y la comunicación puede contribuir en gran medida a que el trayecto hacia/por la formación de los profesionales se fortalezca desde la propia vinculación de las instituciones de ciencia y tecnología con las demandas sociales. Es un proceso que aúna y moviliza fuerzas motrices: no solamente a la comunidad científica, sino a muchos otros actores de la vida social.

La construcción de una epistemología de la comunicación constituye también un reto para la formación de los profesionales universitarios, los cuales están convocados a formar a las nuevas generaciones en una concepción científica que sea expresión de la integración ciencia-comunicación-cultura.

Este reto es factible de concretar, si se sustenta la cosmovisión de conferir al trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios de un instrumento viable para comunicar ideas necesarias para poder comprender, interpretar y aplicar un conocimiento científico al nivel de su tiempo, lo que implica el fomento y arraigo a un comportamiento cívico responsable, basado en el conocimiento de las realidades del país y del mundo.

El trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios se constituye entonces en el proceso que de manera consciente se desarrolla en las Instituciones de Educación Superior, con el objetivo de preparar integralmente al estudiante en una determinada Carrera Universitaria (Horruitiner, 2007). Se lleva a cabo a través de las relaciones de carácter social que se establecen entre sus participantes con el propósito de educar, instruir y desarrollar a los futuros profesionales, sistematizando y recreando de forma planificada y organizada la cultura acumulada por la humanidad, y dando respuesta con ello a las demandas de la sociedad.

De esta forma resurge la idea de formar en este trayecto a un profesional competente: aquel que posee los conocimientos y habilidades que le posibilitan desempeñarse con éxito en una profesión específica; esta conceptualización se ha hecho acompañar de la comprensión de la formación profesional universitaria como un proceso complejo, que expresa las potencialidades de la persona para orientar su actuación en el ejercicio de la profesión con iniciativa, flexibilidad y autonomía, en escenarios heterogéneos y diversos; a partir de la integración de conocimientos, habilidades, motivos y valores que se expresan en un desempeño profesional eficiente, ético y de compromiso social.

Es innegable, entonces, la relación entre ser humano y formación. A través de esta última el sujeto logra potenciar sus capacidades, interactuar y relacionarse con el Otro y lo Otro, construir con autonomía sus propios valores y aportar a la actividad colectiva. En este sentido, la formación podría ser todo ese cúmulo de experiencias significativas de aprendizaje, en relación no sólo con la educación y los conocimientos que le son impartidos en la escuela (en sus diferentes niveles), sino también en la infinitud de saberes que se encuentran a su alrededor y durante toda su vida.

Dada la complejidad y multidimensionalidad del tipo de saber requerido para enseñar en la universidad, conforme los actuales requerimientos sociales, académicos y profesionales, la

formación inicial cobra mayor relevancia y el compromiso de la comunidad académica: se evidencian así esfuerzos colaborativos continuos, en pos de la calidad de la enseñanza.

El proceso de enseñanza-aprendizaje universitario exige para la concreción de la gestión didáctica, que la orientación y uso consecuentes de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tenga en cuenta las tendencias actuales de la Psicopedagogía en general y la Didáctica de la Educación Superior en particular. Y es que con la complicidad de las nuevas tecnologías, los modos de saber legitimados han iniciado un contrapunteo con las otras maneras de conocer y acercarse a ese tan necesario trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios. Ello resquebraja el posicionamiento ancestral de pensar, entender y promover la educación sólo desde la escuela. En este escenario social que cuestiona la jerarquía de los actores, los medios de comunicación entretejen – junto a otros organismos e instituciones – ese lazo que anuda la experiencia con la narración de los saberes acumulados, por lo que una respuesta más acorde a la pregunta por el objetivo de comunicar, conlleva a tener en cuenta los contextos y los discursos desde los que las personas reciben e interpretan los mensajes.

Son precisamente los problemas fundamentales de la sociedad, sus desafíos económicos, sociales y culturales, lo que se hallan en el centro de la informatización, el uso y acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones. Aprovechar sus ventajas como herramientas para el desarrollo de la cultura y la economía, requiere la adopción de acciones creativas, a tono con los tiempos emergentes. La educación que se despliega en las Instituciones de Educación Superior debe tener como objeto social la formación de hombres de ciencia, de ciudadanos comprometidos con su contexto social y de profesionales de cualquier rama del saber, que se constituyan en emisores y receptores activos de todos los procesos sociales, políticos, económicos y educativos. Para ello la mirada a la introducción de resultados científicos no debe estar centrada únicamente en los procesos sustantivos del pre y el postgrado, sino también a la conservación, desarrollo sistemático y progresivo de las Instituciones de Educación Superior, como espacios abiertos al intercambio y movilidad científicas de su claustro (directivos, profesores e investigadores y más allá, de sus estudiantes), con fines estratégicos, que sienta precedentes de un modelo social y educativo tendente al establecimiento de un modelo de investigación basado en la cooperación y en la gestión del conocimiento (OCU, 2010).

En un análisis detallado del documento Decenio de las Naciones Unidas para la Educación, con miras al desarrollo sostenible, Hernández, V. (2015) valora cómo se pretende promover la

educación como cimiento de una sociedad que pueda integrar el desarrollo sostenible en todos los niveles educativos, de forma tal que la educación como proceso y resultado tangible sea más viable para la humanidad. En este también proyecto internacional se busca intensificar igualmente la cooperación internacional en favor de la elaboración y puesta en práctica de políticas, estrategias y programas innovadores de educación que generen conocimientos que, en tanto saberes disponibles, ayuden a pensar y construir alternativas en diferentes contextos de desarrollo de las prácticas educativas.

Se trata de impulsar una *educación cooperada, solidaria*; heredera de valores compartidos de la sociedad; orientada en lo fundamental hacia el comportamiento responsable y la adopción de decisiones que favorezcan el desarrollo local desde una perspectiva sostenible. Una educación que favorezca además, la conformación de equipos integrados abocados al estudio de problemáticas educativas actuales, comunes y contextualizadas a la realidad de las Instituciones de Educación Superior.

No se trata entonces de entender calidad de la educación y competitividad como conceptos divergentes en aras del impulso de acciones que generan bienestar; sino entenderlas como un proyecto integrador, que orienta la actividad personal y colectiva desde una perspectiva sostenible y sustentable y que respeta además, la riqueza y diversidad cultural de los pueblos.

Bien valdría la pena cuestionarse entonces, en qué medida la formación inicial del futuro profesional de las Universidades actuales, como fiel expresión de la modelación de la ciencia que lo forma contribuye a la formación de un hombre apto para desafiar los constantes retos de la ciencia, la comunicación y la cultura de la contemporaneidad. O bien cuestionarse, en qué medida los profesionales en ejercicio de la docencia están preparados para enfrentar estas complejidades; o si bien el sistema de contenidos que se enseña, fomenta la preparación pedagógica de un profesional que no solo enfrenta retos de la ciencia, sino también de la comunicación y la cultura desde una cosmovisión pedagógica.

Para ello sugerimos, que una posible y loable solución podría estar encaminado a la creación de un Programa Académico: El trayecto hacia/por la formación de los profesionales universitarios, que tiene como objetivo fundamental socializar desde la gestión educativa nuevos caminos para interpretar, comunicar y aplicar los procesos relacionados con la ciencia, la comunicación y la cultura en diversos escenarios formativos. Un Programa que debe reconocer la diversidad de las

realidades nacionales y ser capaz de convertir las individualidades de cada Universidad en una riqueza que fortalezca al conjunto, abriendo las puertas a la cooperación entre los países de Latinoamérica y el Caribe.

Un Programa para la ciencia, la comunicación y la cultura en las Universidades debe contener, por lo tanto, acciones de afianzamiento de gestión de innovación, desarrollo y aplicación de la actividad científica resultante de la gestión del conocimiento científico, en aras de fortalecer los procesos inherentes a la Universidad: gestión de los recursos humanos, de la información, de la vinculación y de la transferencia de los conocimientos.

Se convierte así este Programa, en un Programa de tecnología, equidad y cohesión social para el desarrollo sostenible y sustentable de la Universidad y de su entorno comunitario; en un instrumento de consenso que, con visión estratégica, facilite la sinergia y la convergencia para el logro de objetivos de cada Institución participante y de su contribución social a la integración latinoamericana y caribeña.

Se proponen como áreas estratégicas y contenidos priorizados de este Programa, que contempla modalidades de superación postgraduada, formación académica y/o doctoral en todas y cada una de ellas:

- Naturaleza del diagnóstico pedagógico
- Demostración y evaluación del progreso de los estudiantes hacia las metas educativas trazadas en la misión social de la Universidad.
- Tipificación de los factores que intervienen en las situaciones de enseñanza que pueden interferir en el aprendizaje significativo.
- Adecuación de las situaciones de enseñanza a las necesidades de aprendizaje significativo.
- Orientación y uso consecuentes de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en correspondencia con las tendencias actuales de la Psicopedagogía en general y la Didáctica de la Educación Superior, en particular.
- El fortalecimiento del Proyecto Institucional.
- Diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de secuencias didácticas.
- Posturas docentes ante la planeación didáctica.
- La formación permanente de investigadores y tecnólogos, con prioridad en el trabajo con el potencial científico joven.
- Formación integral docente en la Educación Superior para un aprendizaje significativo.

- La superación de los docentes para promover un aprendizaje desarrollador.
- Propuestas de actualización para elevar la calidad de la práctica docente desde la formación continua.
- La vocación profesional docente y su rol en la elevación de la calidad del desempeño profesional.
- Las competencias docentes enfocadas en el fortalecimiento de la educación inclusiva.
- El pensamiento de los profesores sobre el contenido de enseñanza y su influencia en la práctica pedagógica.
- La vinculación con el entorno comunitario, el país y la comunidad internacional en aras de aprovechar las mejores experiencias, competencias y saberes.
- La integración de los padres de familia en el proceso de gestión educativa.
- El desarrollo de Proyectos educativos de responsabilidad compartida entre escuela, familia, comunidad.
- Estrategias de intervención para la reducción de bullying en niños(as), adolescentes, jóvenes y adultos(as).
- La difusión social de los conocimientos científicos, generados de la participación conjunta.
- Desarrollo de Proyectos de vida contextualizados a las motivaciones profesionales.

Estas áreas estratégicas y líneas priorizadas conducen ineludiblemente al perfeccionamiento del proceso de formación inicial del profesional universitario, desde la perspectiva de una formación humanista que pondere la adecuada interpretación de la ciencia, la comunicación y la cultura, desde el rescate de cosmovisiones que favorezcan diversos escenarios educativos; de forma tal que durante el ejercicio de su profesión, pueda dar respuesta a las siguientes **problemáticas** en la gestión educativa, en cumplimiento no solo de su función social, sino también de educar y orientar:

- Repensar la manera en que se percibe la relación ciencia-comunicación-cultura desde los diferentes Planes de Estudios de las Carreras, a fin de propiciar la confluencia de las diferentes áreas disciplinares en función de la construcción del conocimiento científico al servicio de la sociedad, evitando así la utilización de los medios por los medios, sin un fin educativo.
- Ofrecer tratamiento, desde la dimensión curricular, a la diversidad de cosmovisiones que coadyuvan a la legitimación de la ciencia, la comunicación y la cultura, como escenarios de emprendimiento y competitividad profesional.

- Incorporar al estudio de diferentes asignaturas de los Planes de Estudios nociones esenciales de las ciencias, la comunicación y la cultura, que connoten en devenir de la ciencia, personalidades y sociedades científicas que han dejado una huellas indelebles en el trayecto de su evolución.
- Sustentar en el quehacer diario del profesional el diálogo de la ciencia con la cotidianidad, para superar la dicotomía entre conocimiento científico y conocimiento cotidiano.
- Potenciar la formación de juicios de valor científicos, para contribuir al accionar del profesional, durante su formación inicial y en el ejercicio continuo de la profesión.
- Fomentar un activismo social responsable y comprometido con la función social de la prensa que supere la apatía y conservadurismo sociales

Conclusiones.

El enfoque de la ciencia como fenómeno social complejo y su estrecha relación con la comunicación y la cultura en el contexto actual implica entonces la necesidad de creación de un espacio común destinado a fortalecer la Educación Superior, desde la potenciación de la ciencia, la comunicación y la cultura, que es la naturaleza de fortalecer la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación. Esa es la tarea que se impone en tiempos de grandes transformaciones: descubrir la necesaria vinculación del trayecto hacia/por la formación del profesional universitario con los constantes cambios y transformaciones de los procesos sociales y en estrecha conexión con los problemas filosóficos, ideológicos y axiológicos: todo ello en un sistema de conocimientos orientado a la sustentabilidad de la vida en general y la humana en especial.

El trayecto hacia/por la formación del profesional universitario contemporáneo implica asumir la categoría formación, como aquella que expresa la orientación del desarrollo, es decir, hacia donde deben dirigirse esfuerzos y resultados de la gestión educativa de la Universidad para el logro de los objetivos educativos propuestos. Cuando se habla de formación no se hace referencia específicamente a aprendizajes particulares, destrezas o habilidades; estos constituyen más bien medios para lograr su formación como ser espiritual.

Lo anterior implica el compromiso de la Universidad con el desarrollo material, espiritual y moral del ser humano, con una capacidad para actuar creadora y conscientemente en distintos escenarios sociales, donde la ciencia, la comunicación y la cultura que se produce sea legítima

expresión de la integración de la comunidad, de la nación, de los pueblos, que en apretada marcha avanzan hacia la unidad dentro de la diversidad.

En esas cosmovisiones subyace la esencia pedagógica de una profesión que contribuye a la continuidad de la cultura, los valores y la historia de una sociedad, desde el realce de la función educativa que le ha conferido, por derecho propio, el legado histórico de nuestros pueblos.

Referencias bibliográficas.

- Alonso, María Margarita y Saladrigas, Hilda (2006): *Teoría de la Comunicación. Una introducción a su estudio*. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente.
- Hernández Louhau, Vivian María et al (2007). *Estrategia para la gestión de la actividad de ciencia e innovación*. Congreso Internacional Pedagogía 2007. La Habana: Sello Editorial Cubana. ISBN 959-282-040-6.
- Hernández Louhau, Vivian Ma. et al.: *El Proyecto Educativo Institucional, como eje de integración en el proceso de planeación estratégica de las universidades formadoras de docentes*. En Libro *Competitividad en Organizaciones Educativas. Un acercamiento desde la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional (RILCO)*. Bonobos Editores S. de R.L. de C.V. edbonobos@yahoo.com.mx. ISBN 978-607-8099-55-9. 2014
- Horrutiniér, Pedro (2007). *La universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior.
- Igarzábal, Belén (2015). Jesús Martín Barbero: El saber hoy es un interface, es un saber colectivo. Disponible en www.cubadebate.cu. Consultado el 16 de febrero de 2015.
- Martín-Barbero, Jesús (1988): Euforia tecnológica y malestar en la teoría. En Colectivo de autores (2006): *Comunicología. Temas actuales*. La Habana: Editorial Félix Varela, Págs. 40-57.
- Martín-Barbero, Jesús (1999). Aventuras de un cartógrafo mestizo en el campo de la comunicación. En Colectivo de autores (2006): *Comunicología. Temas actuales*. La Habana: Editorial Félix Varela. Págs. 58-70.
- Martín Serrano, Manuel et al. (1982). *Teoría de la Comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. Madrid: Editorial A. Corazón.
- Martín Serrano, Manuel (1986). *La producción social de comunicación*. 2 vols. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente y Editorial Félix Varela,
- Martín Serrano, Manuel (1990). La epistemología de la comunicación a cuarenta años de su nacimiento. En Colectivo de autores (2006): *Comunicología. Temas actuales*. La Habana: Editorial Félix Varela. Págs. 25-39.
- Méndez Hernández, Giselle Ma. (2015). *La formación del profesional del Periodismo. Sustentos pedagógicos desde la cosmovisión martiana*. Evento Provincial Universidad 2016. ISBN 978-959-207-554-2. Santiago de Cuba.
- Sebastián, Jesús (2004). *Educación Superior Cooperación Interuniversitaria. Cooperación e Internacionalización de las universidades*, Argentina: Ediciones Biblos.

COMPETITIVIDAD Y GESTION EDUCATIVA

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE PRESTA EL PERSONAL EN UNA INSTITUCION ESCOLAR

Dra. María Concepción Ramírez Barón cony@uabc.edu.mx , Universidad Autónoma De Baja California

LEA. Diana Carolina Pérez Sierra dicarolina27@hotmail.com, Universidad Autónoma De Baja California

Dra. María Trinidad Alvarez Medina, talvarez@itson.edu.mx Instituto Tecnológico de Sonora

Introducción.

Esto que se presenta es un diagnóstico organizacional de la calidad a través de la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el personal del departamento de servicios escolares en la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte que es una dependencia de la Universidad Autónoma de Sinaloa en la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte que es una dependencia de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Se aplicó el instrumento de SERVQUAL a una muestra de 179 alumnos que mide entre otros: los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la percepción de la seguridad y la calidad percibida, encontrando como resultado que la satisfacción es alta.

Palabras clave: diagnóstico organizacional, calidad en el servicio, institución escola

La UNESCO (1998) declara que la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería abarcar todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Para Feigenbaum (1983) la calidad es la resultante total de las características del producto o servicio en uso que satisface las esperanzas del cliente.

El verdadero nacimiento de la satisfacción del cliente como área de investigación se origina de la década de los setenta según Swam & Trawick (1993). La interacción del cliente con el servicio, comentan San Martín, Collado & Rodríguez (2008) es uno de los fenómenos más importantes en este ámbito debido a la inseparabilidad entre la producción y el consumo. La variable de satisfacción puede tal vez medirse a través de un solo ítem, si bien la postura más generalizada es la utilización de una escala multi-atributo para capturar su verdadera naturaleza. Su trabajo

adopta este último enfoque y trata de medir los planos cognitivo y afectivo de la satisfacción en contexto de los servicios.

Las instituciones educativas, como cualquier otra organización, están sometidos a las presiones y requerimientos cambiantes del entorno. Como afirma Antúnez (1998) adaptarse al entorno y responder a sus demandas es, precisamente, uno de los propósitos ineludibles para las instituciones que desean actuar satisfactoriamente. Esa adaptación y ajuste continuos conllevan un ejercicio de análisis permanente de la práctica que permite orientar de forma adecuada las soluciones que requiere cada uno de los ámbitos de gestión en cada caso. Otra de las presiones a las que se enfrentan es certificarse de calidad por organismos externos lo que los obliga a mejorar sus procedimientos y servicios.

Es por eso que este trabajo tiene como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por el personal del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte de la Universidad Autónoma de Sinaloa (en adelante ESAVF) a través de conocer la capacidad de respuesta, percepción de seguridad y la calidad percibida del servicio brindado a los alumnos en el departamento de servicios escolares.

Nejati & Nejati (2008) citado por Hernández (2011) identifican un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público. En cuanto a la segunda, es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente [usuario] de aquí su relación con la satisfacción de usuarios.

Este estudio se llevó a cabo en la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte que es una dependencia de la Universidad Autónoma de Sinaloa, se encuentra ubicada en la ciudad de Juan José Ríos, Ahome, Sinaloa, México. Inició sus actividades el 5 de septiembre de 1976. Sin embargo, es hasta el ciclo escolar 1978-1979 cuando se convierte en escuela, con estructura y dirección propias, otorgándosele el nombre de Escuela Superior de Agricultura del Valle del

Fuerte. En 1992, se adecua sus estructuras curriculares a los requerimientos demandados por su entorno social. Cabe destacar que en ella se desarrollan sólidos y significativos programas de investigación y posgrado.

Es una unidad académica con programas educativos de calidad, ofrecen estudios de licenciatura acreditados y estudios de postgrado incorporados al PNPC, con personal académico habilitado e integrado en cuerpos académicos, donde la práctica profesional de sus egresados es de alto impacto en el desarrollo económico y la conservación del medio ambiente. Participan en convenios de cooperación e intercambio institucional y en redes de investigación y difusión científica y tecnológica. Cuentan con una estructura académico-administrativa que brinda apoyo a las funciones sustantivas de la escuela, con eficiencia y eficacia.

Metodología.

El tipo de diseño del estudio es no experimental ya que no se realizara manipulación sobre las variables a analizar y transversal por qué solamente se medirán en una ocasión y en un periodo determinado para la determinación del objetivo de estudio.

Utiliza un instrumento de medición en este caso un cuestionario dirigido a los alumnos de la ESAVF perteneciente a la Universidad Autónoma de Sinaloa, que permite identificar la percepción que tienen los estudiantes (usuarios) del servicio que es brindado por el departamento de servicios escolares. Se optó para realizar el cuestionario en basarse en el instrumento de medición de Cronin y Taylor (1992) adaptado del de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992).

Para determinar el tamaño de la muestra;

La fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

N = Total de la población

Za2 = 1.962 (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

Al momento de reemplazar la formula con nuestros valores de estudio, está determinada de la siguiente manera:

$$n = (1,498) (1.96)^2 (0.5 (1 - 0.05)) / .03^2 (1,498 - 1) + (1.96^2 (0.05 (0.95))) =$$

Por lo tanto el tamaño de la muestra es de 179

El modelo mide la calidad percibida de un servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se han ido formando previamente. Por eso se le pregunta dos veces al estudiante por cada uno de los ítems, primero se le pregunta por sus expectativas y después por las percepciones. En cada ítem se calcula la diferencia entre la percepción y las expectativas, dando lugar a la medida Servqual como se indica en la tabla 1.

Tabla 1 Algunos Ítems en la escala SERVQUAL

DIMENSIÓN	ASPECTO VALORADO
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los colaboradores Elementos tangibles atractivos
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que responden
Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien formados

Fuente: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992).

Los dominios del cuestionario obtuvieron coeficientes de confiabilidad ubicados en las categorías de buenas y altas ubicados en la tabla 2. Al interpretar los valores obtenidos en cada variable, podemos identificar que la mayoría de los ítems de las dimensiones cuentan con lo necesario para la obtención de un índice de mayor confiabilidad en el instrumento.

Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad por cada variable

Variables	Número de ítems	Alpha de Cronbach	Nivel de Confiabilidad
Elementos tangibles	5	0.837	Alto
Capacidad de respuesta	5	0.870	Alto
Seguridad	4	0.702	Bueno

Fuente: Elaboración propia

La determinación del baremo de intensidad para cada variable calidad (elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad,) se hizo a partir de que cada dimensión se consideró como un valor mínimo (puntuación menor disponible en el instrumento), el cual corresponde a la respuesta de “Totalmente en desacuerdo”, el valor máximo fue de 15, en el caso de que todos los participantes contestaran la ponderación la categoría más alta (5= Totalmente de acuerdo). Por lo tanto se dividió el valor máximo entre tres niveles de intensidad del baremo (en desacuerdo, indiferente y de acuerdo), como se indica en la tabla 3, por lo que la anchura de los niveles fue de 5.

Tabla 3 Baremo de intensidad para cada variable

Nivel	Rango
En desacuerdo	1 - 8.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.34 - 16.66
De acuerdo	16.66 – 25

Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo del tema.

Las acreditaciones cada día son más necesarias para demostrar que los programas educativos son de calidad, así como los Isos certifican procesos y este departamento colabora para ambas evaluaciones en sus indicadores.

La acreditación de un programa académico del nivel superior es el reconocimiento público que otorga un Organismo Acreditador de que cumple con criterios y parámetros de calidad. Significa también que el programa tiene pertinencia social. Algunos de los mecanismos previstos para asegurar la calidad de la educación son la evaluación diagnóstica y la acreditación. La

primera, realizada por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, CIEES, valora los procesos y prácticas de una institución de educación superior en su totalidad o de algún programa en específico, otorgándoles un nivel, mientras que la acreditación que realizan los Organismos Acreditadores reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (Copaes), es el resultado de un proceso cuyo objetivo es el de reconocer pública y formalmente, que se cumple con criterios de calidad, fomentando la mejora continua a través de la recomendaciones que formulan.

Por otro lado se encuentran los ISOs que certifican procesos administrativos. El numeral 3.4.1 de la norma NTC- ISO – 9000: 2000 define la palabra “proceso” como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. La UNE-EN-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad.

Requisitos es una norma voluntaria de carácter internacional que determina los requisitos que, cualquier organización, pública o privada e independientemente de su tamaño o actividad que desarrolla, Del Rio, (2008) afirma que se deben cumplir para demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y cuando aspira a aumentar la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del Sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Ambas tanto las acreditaciones como las certificaciones solicitan evidencias de la satisfacción del usuario, con este trabajo también se contribuye a ello.

La satisfacción del usuario afirma Rey (2000). supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos.

En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a

situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información. Ibarra & Casas (2014) realizaron un estudio para analizar la medición de la calidad en el servicio de una empresa de telecomunicaciones con el modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1992) en sus resultados encontraron que existe una estrecha relación entre la calidad y lo que perciben ellos como usuarios.

Duque & Chaparro (2012) para medir la calidad percibida del servicio seleccionaron la escala Servperf, a partir de la cual se realizó la construcción del instrumento de medida de la calidad percibida del servicio de educación, debido a que es menos confuso medir la calidad del servicio basado sólo en el desempeño que realiza una empresa al llevar a cabo su servicio.

Mejías, Reyes & Maneiro (s/f) para su estudio de la calidad de los servicios en las Instituciones de Educación Superior en México se seleccionaron tres instituciones de educación superior ubicadas en Baja California, se hizo uso del instrumento SERVQUALing, cuya base teórica se apoya en el SERVQUAL de Parasuraman et al (1988), considerando sólo las percepciones y adaptado al contexto universitario mexicano.

Tabla 4 Revisión del constructo de satisfacción en los usuarios y/o consumidores Morales Sánchez, 2003 en Morales, V. & Hernández, A. (2004).

AUTORES	DEFINICIÓN	CRITERIO	OBJETO	FASE
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional dada por estándar inicial en cuanto a las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido. Evaluación de la Sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos o/y uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra	Después de la compra y del consumo
Swan, Trawick y Carroll (1982)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto	Juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas.	Resultados del producto	Durante o después del consumo
Westbrook y Relly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo	Respuesta emocional	Percepciones sobre un objeto, acción o condición comparadas con necesidades y deseos del individuo	Después de la compra
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Experiencia de uso	Después del consumo
Tse, Nicosia y Wilton (1990)	Respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Proceso multidimensional y dinámico.	Interactúan actividades mentales y conductuales a lo largo del tiempo. Respuesta causada por la evaluación	Discrepancia percibida entre expectativas (otras normas de resultado) y el resultado real del producto	Después del consumo
Westbrook y Oliver (1991)	Juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica	Juicio evaluativo	Selección de compra específica	Posterior a la Selección
Mano y Oliver (1993)	Respuesta del consumidor asociada posterior a la compra del producto o al servicio consumado	Respuesta cognitiva y afectiva	Respuesta promovida por factores cognitivos y afectivos	Posterior al consumo
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra	Respuesta afectiva	Resultado del producto comparado con un estándar anterior a la compra	Durante o después del consumo
Oliver (1996)	Juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo	Respuesta evaluativa del nivel de realización	Producto o Servicio	Durante el consumo

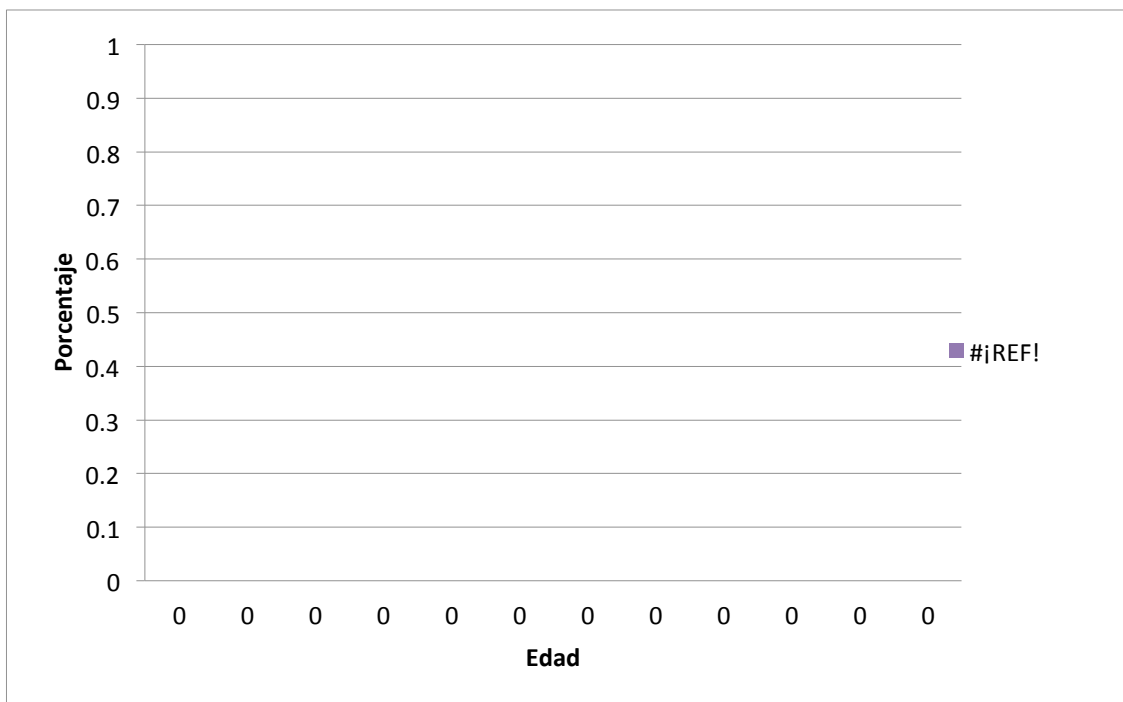
Fuente: Morales, V. & Hernández, A. (2004).

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación se

Resultados.

En este apartado primero se presentan resultados sociodemográficos y posteriormente las tres variables estudiadas. Los estadísticos para “edad” arrojaron como el porcentaje más alto de los encuestados la edad de 20 años con un 31.8%, seguida por la edad de 19 años con un 29.6%, y como las más bajas en los encuestados se encuentran las edades de 25 años, 26 años, 32 años y 37 años todos ellos con un .6%. Ver gráfica 1

Grafica No. 1 Edad



La tabla 5 muestra los estadísticos para el semestre cursado por el alumno encuestado, como porcentaje más alto se encuentra los alumnos que cursan el cuarto semestre con un 45.8%, seguido con un 26.8% por el sexto semestre, el segundo semestre cuenta con un 19.6% y como el más bajo los alumnos del noveno semestre con un .6%. Identificando con esto que la mayoría de los encuestados casi la mitad de ellos cursa el cuarto semestre.

Tabla 5 Estadísticos para “Semestre que cursa”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primer	2	1.1	1.1

Segundo	35	19.6	20.7
Tercer	7	3.9	24.6
Cuarto	82	45.8	70.4
Sexto	48	26.8	97.2
Octavo	4	2.2	99.4
Noveno	1	.6	100.0
Total	179	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Con el propósito de conocer cual variable esta mejor evaluada e identificar cual variable se le debe prestar mayor atención, se realizó la siguiente valoración de las variables: elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad Ver Tabla 3

Tabla 6 Estadísticos descriptivos de las variables.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Elementos tangibles	179	1	3	2.79	.449
Capacidad de respuesta	179	1	3	2.80	.425
Seguridad	179	2	3	2.82	.384
N válido	179				

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla anterior, podemos identificar que la variable Seguridad es la mejor evaluada con una media de 2.82, lo cual indica que el personal de departamento de servicios escolares cuenta con los conocimientos necesarios para resolver las dudas que se le presenten por medio de los alumnos (usuarios). Pero en general las otras dos variables son altas.

En relación al equipo de cómputo funcional que favorezca la rápida solución a la petición de los usuario el 41.3% de los encuestados está “de acuerdo” y el 24.6 % con un “totalmente de acuerdo esto indica que los alumnos tienen una percepción positiva opinando que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la institución cuenta con equipos y nuevas tecnologías con un 65.9% , en conjunto las respuestas de “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” un 21.4% la quinta parte del porcentaje en totalidad y el 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo al respecto a esto se indica que es conveniente investigar cuáles son las razones de su indiferencia al contestar y por qué se califica bajo al equipo.

La disposición que tiene el personal para comunicar el estado del servicio en la tabla 3.20 muestra que el 43.6% de los encuestados se encuentra “de acuerdo” con que el personal indica paso a paso el desarrollo de los tramites y/o servicios , el 32.4% equivale a la opinión de “totalmente de acuerdo” , el 15.2% se mostró neutral respondiendo “ni en acuerdo, ni en desacuerdo” , solo un 9% que equivalen las respuestas de “totalmente desacuerdo” y “en desacuerdo” este porcentaje aunque es bajo denota la importancia de poner atención para informar cuando concluya el servicio y que si hay una comunicación para avisar la culminación del servicio.

Los resultados encontrados sobre el comportamiento del personal, el 36.3% opina que el personal del departamento le inspira confianza opinando que está “de acuerdo” y el 40.2% “totalmente de acuerdo”, aun cuando el comportamiento inspira confianza no se cumple con las expectativas del usuario ya que únicamente 76.5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo este porcentaje debe incrementarse, ya que el 16.8% se mantiene neutral opinando “ni en acuerdo, ni en desacuerdo”.

En relación a si el personal se siente seguro al acudir al departamento a realizar un trámite, el 41.3% de los usuarios está “de acuerdo” y el 36.9% en “totalmente de acuerdo” esto indica que los alumnos se sienten seguros en sus trámites realizados con el departamento de ahí se puede decir que el personal cuenta con habilidad y conocimientos para atender acertadamente al usuario, el .6% equivale a la opinión de “totalmente en desacuerdo” y el 4.5% “en desacuerdo”, mientras que el 16.8% se mantiene neutral opinando que se encuentran “ni en acuerdo, ni en desacuerdo”.

Conclusiones.

En términos generales se identificó que la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que presta el personal del departamento de servicios escolares es en general bueno bueno midiendo los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la seguridad.

Con relación a la variable de elementos tangibles que son las instalaciones físicas equipos, personal y materiales de comunicación, se obtuvo como resultado que el 80% de los alumnos

encuestados se encuentran conformes respecto a esta dimensión, indicando que los usuarios cuentan con una percepción buena pero no lo suficiente para que estos aspectos sean mejor evaluados. Lo anterior señala que la mayoría de los respondientes evaluaron favorablemente la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, así como la del personal y los elementos materiales (folletos, reportes y carteles).

En cuanto a la capacidad de respuesta se obtuvo como resultado un 81.6% un porcentaje elevado indicando que los alumnos se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta del departamento, esta variable evalúa la disposición y voluntad el personal de la institución para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio de calidad el resultado es beneficioso pero es necesario que el personal continúe con la disponibilidad que tiene para atender al usuario sin embargo puede mejorarse y capacitando al personal del departamento para perfeccionar el servicio.

Para la variable seguridad, el 82% de los encuestados se encuentra satisfecho con los conocimientos de atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, para la mayor parte de los usuarios quiere decir que el personal cuenta con la preparación que se requiere para ofrecer un buen servicio.

Los dominios del cuestionario obtuvieron coeficientes de confiabilidad ubicados en las categorías de buenas y altas. Al interpretar los valores obtenidos en cada variable, podemos identificar que la mayoría de los ítems de las dimensiones cuentan con lo necesario para la obtención de un índice de mayor confiabilidad en el instrumento.

De acuerdo con otras investigaciones similares Ibarra & Casas (2014); Duque & Chaparro (2012) encontraron que existe una estrecha relación entre la calidad y lo que perciben ellos como usuarios, las mayores insatisfacciones se detectaron al presentarse algún problema del usuario por parte del empleado de la empresa ya que parecía que éste no mostraba un sincero interés en ayudarlo o solucionarlo, esto quiere decir que la falta de interés del empleado y el tiempo de espera del usuario fue contrario a lo sucedido en el presente estudio en donde se encontró que los usuarios (alumnos) se encuentran satisfechos con el tiempo en que dan solución a sus peticiones.

Para Mejías, Reyes & Maneiro (s.f.) su investigación ayudó a identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación en modelos de gestión de calidad por parte de las instituciones estudiadas. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos.

El hecho de que las necesidades, deseos y expectativas de los seres humanos cambien amerita que se realicen estudios en forma periódica con el fin de descubrirlas para luego diseñar e implementar un servicio que las satisfaga, máxime en estos momentos en donde la sociedad se mueve -cambia- a ritmos vertiginosos. En este orden de ideas este trabajo se puede convertir en un referente para la universidad.

Referencias bibliográficas.

Antunez, (1998) “Claves para la organización de centros escolares”, Cuarta edición, Abril 1998, Editorial Horsori, Recuperado en: <http://terras.edu.ar/aula/cursos/8/biblio/ANTUNEZ-Serafin-CAP8-Innovacion-y-Cambio-en-los-Centros-Escolares.pdf>

Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. consultado el 2 de Septiembre del 2014 en: <http://www.copaes.org.mx/FINAL/inicio.php>

Del Rio (2008) Cómo implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad, Revista de Investigación en Educación, n° 5, 2008, pp. 5-11. Recuperado en: <http://webs.uvigo.es/reined/ojs/index.php/reined/article/viewFile/39/34>

Duque & Chaparro (2012) Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, Criterio Libre - Vol. 10 , No. 16, Bogotá (Colombia)- Enero-Junio 2012, Pp. 159-192, Recuperado en:

<http://criteriolibre.unilibre.edu.co/index.php/clubre/article/view/94/86>

Feigenbaum, A. (1983). Control de la calidad. México: continental

UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Ibarra & Casas (2014) Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención de Telcel Hermosillo, Una medición de la calidad en el servicio. Revista contaduría y administración, Editada por la Division de investigación de la facultad de contaduría y administración de la UNAM, Fecha de recepción: 31.01.2014, Fecha de aceptación: 7.04.2014 Recuperado en: http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp_136_2013.pdf

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (2008) Gestión de la calidad- Satisfacción del cliente- Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.

Mejías, Reyes & Maneiro. (s.f) Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California, Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, consultado el 6 de Septiembre de 2014, Recuperado en: <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista34/Articulo%206.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Editorial Díaz de Santos

Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI). Consultado el 2 de Septiembre del 2014 en: <http://pifi.sep.gob.mx/>

Rey (2000) La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación, Norteamérica, 3, ene. 2000. Recuperado en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

San Martín, Callado & Rodríguez (2008) “El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción cliente- servicio”- Revista española de investigación de marketing. Esic-Marzo 2008, vol.12, n°1 (págs. 65-95) Recuperado de <http://hdl.handle.net/10902/2924>

Swam & Trawick (1993) “Consumer satisfaction research: 1983-1992 accomplishments and future directions” Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol.6 pp.28-33.

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1993) Alternative Scales for Measuring Service Quality. Journal of Retailing.

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EDUCATIVA

INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA PARA FORTALECER LA COMPETITIVIDAD DE LOS EGRESADOS EN LA LICENCIATURA EN LOGÍSTICA.

*Dra. En C. Ed. Jenny Alvarez Botello**- jennyalvarezb@yahoo.com.mx

Mtro. C. Ed. Enoc Gutiérrez Pallares

Mtro. en A. N. José Luis Morales Mondragón

Resumen.

La presente investigación abordará el estudio de las competencias que actualmente tienen los alumnos de noveno semestre de la Licenciatura en logística y que ejercen en el campo laboral, en las Industrias del denominado corredor logístico de Cuautitlán Izcalli, con la finalidad de aumentar la competitividad en la zona.

El grado competitivo que tiene el próximo egresado, permitirá identificar las fortalezas y debilidades de acuerdo a los requerimientos empresariales. El diagnóstico permitirá diseñar un Modelo de Optimización para elevar la competitividad del profesionista en Logística en base a competencias, Impactando en la competitividad de las empresas logísticas a las cuales prestan servicios.

La implementación exitosa de esta estrategia educativa constituye una premisa de la Universidad Autónoma del estado de México, que es formar profesionales de la licenciatura en el ámbito de la Logística, con un alto sentido de responsabilidad, de ética, de servicio y las competencias adecuadas.

Introducción.

En el caso de México, los costos logísticos de las empresas representan en promedio 12.6% de sus ventas. De este costo, el 40% corresponde al costo de transporte y el 60% a los inventarios, procesamiento de pedidos, almacenaje y planeación de las operaciones de transporte (Secretaría de Economía, 2008).

Brindar un servicio diferenciado a los clientes le permite a las empresas fortalecer sus relaciones con los mismos y le da una ventaja competitiva con respecto a otras empresas que no tienen la capacidad de atender las demandas específicas de sus clientes. La adecuada coordinación de

todas las actividades de logística se refleja en la reducción de costos, mayor productividad y, en general, excelencia en las operaciones de logística (Secretaría de Economía, 2008).

La posición geográfica de México y la firma de 12 tratados comerciales con doce países del mundo, son dos elementos clave para que nuestra nación se convierta en una plataforma logística de clase mundial (Secretaría de Economía, 2008).

Lo anterior implica que las Universidades como espacios de formación deben fortalecer las competencias que los encargados de las áreas logísticas poseen, así como las competencias que deberá desarrollar el alumno durante el proceso educativo.

Objetivo General.

Construcción de un Modelo de Optimización que sustente la estrategia educativa que ayude a elevar la competitividad del profesionista en base a las competencias que deben tener los estudiantes que egresan de la Licenciatura en Logística de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Objetivos específicos:

Investigar los antecedentes y referencias sobre la Logística

Consultar los fundamentos teóricos que sustentan la competitividad y las competencias

Diagnosticar el estado actual de las competencias que tienen los alumnos de noveno semestre de la Licenciatura en Logística

Construcción de un Modelo de Optimización que sustente la estrategia educativa que ayude a elevar la competitividad del profesionista en base a las competencias que deben tener los estudiantes que egresan de la Licenciatura en Logística de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Hipótesis.

La construcción de un Modelo de Optimización que sustente la estrategia educativa ayudará a elevar la competitividad del profesionista en base a las competencias que deben tener los

estudiantes que egresan de la Licenciatura en Logística de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Metodología y referentes Teóricos.

En este capítulo podremos encontrar los antecedentes y referentes que ha tenido a lo largo del tiempo la logística y la importancia de la misma en las organizaciones.

Municipio de Cuautitlán Izcalli.

El municipio de Cuautitlán Izcalli se localiza en la parte noroeste de la cuenca de México. Colinda al norte con los municipios de Tepetzotlán y Cuautitlán, al este con Cuautitlán y Tultitlán, al sur con Tlalnepantla de Baz y Atizapán de Zaragoza y al oeste con Villa Nicolás Romero y Tepetzotlán.

Tiene una extensión territorial de 109.9 kilómetros cuadrados, representa el 0.5% de la superficie del estado de México. Cuenta con una población de acuerdo al INEGI 2010 de 511,675 habitantes.

Competitividad.

Para Porter la competitividad es “la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo se basa en el aumento de la competitividad” (Porter, 1990)

Es importante mencionar como el concepto de competitividad a llegado a los ámbitos de las políticas de las naciones; es el caso de Ivancevich en su libro Gestión, calidad y competitividad (1996) en donde cita la siguiente definición “Competitividad nacional, la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo la renta real de sus ciudadanos”.

En los operadores logísticos, mejorar los procesos operativos es fundamental para lograr ser competitivos. La productividad por sí sola, no tiene valor absoluto, sino toma en cuenta el costo.

Nacimiento de la Licenciatura en Logística en la UAEM.

El Estado de México es la entidad federativa más poblada del país, lo que explica los desafíos

que enfrenta en materia de servicios, uno de ellos, el de la educación superior, donde se registra una cobertura de 19%. Ante este escenario, la UAEM ha sostenido su compromiso y esfuerzo por ampliar la cobertura de educación superior.

La Universidad Autónoma del Estado de México en congruencia con el objetivo del Plan Rector de Desarrollo Institucional 2009-2013 relativo a «Fortalecer la equidad y calidad de la oferta educativa institucional en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia, mediante un compromiso de pertinencia social y de formación humanista en sus diversos sistemas y niveles educativos...», la UAEM emprendió, la creación de la Unidad Académica Profesional (UAP) Cuautitlán Izcalli UAEM en el 2010.

En esta Unidad Académica se ofertan tres nuevos programas curriculares de las Licenciaturas en Derecho Internacional, Negocios Internacionales y Logística, estas nuevas profesiones se vinculan con políticas universitarias, necesidades sociales, los intereses de los estudiantes, la evolución del mercado laboral, el desarrollo científico y tecnológico, y las perspectivas de progreso de la región.

Fundamentos de la Logística

Contextualización.

En la década de los 60, la logística centraba su atención en los productos y en los procesos internos de la empresa, pero sin un mercado disponible; en los 70's en los costos, en la mayor competencia y en la gestión de inventarios; en los 80's en la estrategia e información del consumidor, se reconoce la influencia de la distribución sobre la rentabilidad empresarial; en los 90's se centran en el consumo y en el nivel del servicio, aparece el término de –gestión de la cadena de suministro-, en el 2000 se centró en la personalización (Universidad Tecnológica del Salvador, 2001; Sablón, et al, 2009); actualmente se centra en las ventajas competitiva y en las alianzas entre empresas globalizadas.

Análisis de la Disciplina.

La logística es la piedra angular de las empresas, debido a la importancia que reviste el servicio y la satisfacción del cliente; la optimización de costos y la mayor oferta de productos en el mercado internacional, lo que obliga a las organizaciones a elevar su competitividad.

Por lo que se requiere del estudio de Disciplinas como Economía, Administración, Matemáticas, Estadística, Geografía, Transporte, Informática, Ingeniería, Derecho, Filosofía e Idiomas.

Competencias

La palabra competencia proviene del latín *competere* que significa “responder a”, “ser propio de”. Actualmente se entiende como: “autoridad”, “capacitación”, “cualificación”, “incumbencia” y “suficiencia” (Granero, 2005, p. 11). Para Díaz Barriga y Hernández (2010, p. 376) es la movilización de saberes cognitivos, emocionales y sociales de la persona al enfrentar una situación real para tomar decisiones, formarse juicios, adoptar puntos de vista y clarificarse valores.

Por lo que la competencia personal “implica el enlace de saberes, conceptos, habilidades, destrezas, actitudes, valores y estrategias entre otros, a fin de enfrentar de manera adecuada los diversos retos que la cotidianidad nos presenta” (Bonilla et al, 1999; citado por Garduño y Guerra, 2008, p. 80).

Por último la competencia de Actuación Independiente son aquellas que nos permiten medir como fueron aplicados los conocimientos adquiridos durante un proceso de enseñanza.

Metodología.

La presente investigación es cuantitativa, explicativa. La muestra es no probabilística ya que los alumnos deben estar estudiando en la UAPCI-UAEM y estar laborando o realizando prácticas profesionales.

Se aplicó un instrumento en primera instancia a los alumnos en forma de auto-evaluación de las competencias que deben tener, y posteriormente se aplicó a sus empleadores para que ellos midieran las competencias de los alumnos de la Licenciatura en Logística del noveno semestre.

Instrumento.

El Instrumento aplicado consta de 25 competencias, las cuales se integran competencias personales, cognitivas y de actuación independientes, que deben ser medidas por los estudiantes y empleadores, con una ponderación de 1 si el estudiante no tiene la competencia, de 3 si necesita reforzar la competencia y por último de 5 si el estudiante ya desarrollo dicha competencia.

En la primera etapa esta será contestada por los alumnos de noveno semestre de la Licenciatura en Logística (auto-evaluación) y en una segunda etapa deberá ser contestado dicho instrumento por los empleadores de los alumnos antes nombrados.

Se realizó una clasificación de tres tipos de competencias:

1) ***Diez competencias personales*** dentro de las cuales se consideraron:

1. Trabajar en grupos interdisciplinarios
2. Adaptabilidad a los cambios
3. Las actividades se traducen en resultados tangibles
4. Ejerce una influencia positiva sobre la gente
5. Trabajar en situaciones críticas e imprevistas
6. Trabajar con precisión dentro de los límites, tolerancias o normas establecidas
7. Ética profesional (honestidad)
8. Mantener una actitud de seguridad en sí mismo
9. Mantener un sentido de responsabilidad
10. Mantener un sentido de disciplina

2) ***Siete competencias cognitivas*** (conocimiento) dentro de las cuales se consideraron:

11. Conocimiento de modelos de alianzas comerciales y/o relaciones comerciales colaborativas.
12. Conocimiento de los sistemas de empaques y embalajes así como normatividad internacional de éstos.
13. Conocimiento de los estímulos para la inversión en las estrategias de importación y exportación.
14. Evaluación de la cultura intermodal del transporte.
15. Aplicación de las tecnologías y sistemas de información para disminuir tiempos y costos en las transacciones.
16. Aplicación de métodos, técnicas y herramientas para la gestión de los flujos de materiales e información dentro de la empresa
17. Diseño e interpretación de indicadores.

3) ***Ocho competencias de actuación Independiente*** (Hacer las cosas) dentro de las cuales se consideraron:

18. Formulación de estadísticas sobre el desempeño logístico.
19. Procesa pedidos de la cadena de suministro para el intercambio de información y de mercancías
20. Desarrollo de sistemas de seguridad en el transporte, empaques y embalajes.
21. Desarrollar actividades logísticas en la cadena de suministro
22. Aplicar la logística como medio de apalancamiento financiero, optimizando costos de operación en la cadena de suministros
23. Formula proyectos ejecutivos para instalaciones logísticas de clase mundial
24. Impulsar el desarrollo de proyectos de logística inversa y/o ecológicos
25. Comunicación práctica en inglés.

Resultado del Diagnóstico

Instrumento aplicado a los estudiantes de 9° semestre

En la auto-evaluación de los estudiantes en logística se encontraron los siguientes resultados:

Al analizar la gráfica No.1 competencias personales podemos observar que los alumnos de consideran que cubren con un 58% las competencias de este bloque considerando la ética profesional (honestidad) como el rubro de mayor incidencia y posteriormente le sigue una rápida adaptabilidad a los cambios.

Sin embargo, dentro de las competencias que se deben fortalecer nos marcan un 39% los alumnos expresaron que muchas de las actividades que realizan no se traducen en resultados tangibles y por último solo el 2% (un alumno) nos asegura que la competencia que cree no tener es como mantener una actitud de seguridad en sí mismo o trabajar en situaciones críticas e imprevistas.

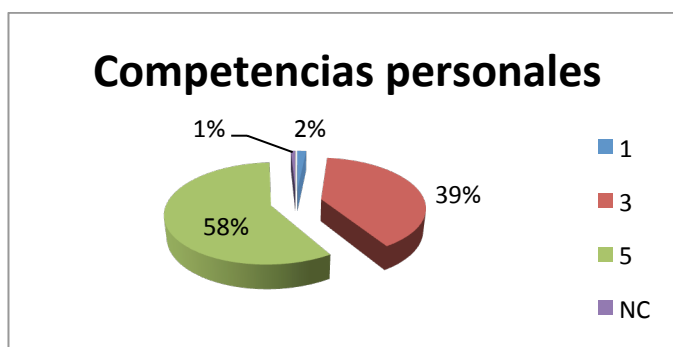


Figura No. 1.- Gráfica de competencias personales.

En la gráfica No. 2 podemos observar que dentro de las competencias cognitivas la de mayor peso con un 52% son las competencias que se deben reforzar en los estudiantes siendo la de

mayor índice el conocimiento de los estímulos para la inversión en las estrategias de importación y exportación, seguida del diseño e implementación de indicadores.

Con el 42% observamos las competencias que tienen cubiertas como son evaluación de la cultura intermodal del transporte y el conocimiento de los sistemas de empaques y embalajes así como normatividad internacional de éstos, por otra parte los más bajos fueron Diseño e interpretación de indicadores.

Por último podemos ver que dentro de las competencias que los alumnos no tienen solo observamos un 5% (2 alumnos) dentro de ellas están los conocimientos de modelos de alianzas comerciales y/o relaciones comerciales colaborativas.

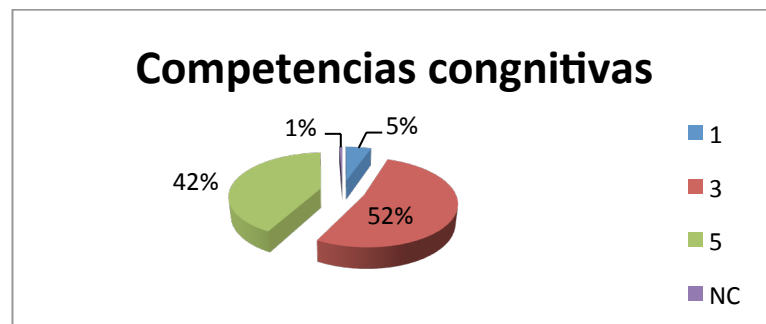


Figura No. 2.- Gráfica de competencias cognitivas.

Por último al analizar las competencias de actuación independiente en la gráfica No.3 podemos observar que hay prácticamente un empate entre las competencias que hay que reforzar con las competencias que ellos consideran tener en un 100%

Las competencias con mayor incidencia y que hay que reforzar es la de formular proyectos ejecutivos para instalaciones logísticas de clase mundial así como aplicar la logística como medio de apalancamiento financiero, optimizando costos de operación en la cadena de suministro.

Por último en las competencias que los estudiantes consideran que no tienen es la comunicación práctica en inglés y que se requiere reforzar ya que la mitad de los alumnos coinciden con esta, solo 2 de ellos consideran cubierta esta competencia.

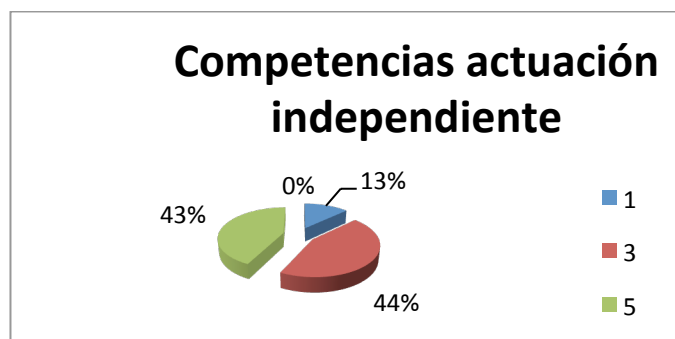


Figura No. 3.- Gráfica de competencias de actuación independiente.

Instrumentos aplicados a empleadores:

Al aplicar el Instrumento a los empleadores se pudo obtener el siguiente análisis:

En la figura No. 4 se puede observar que los empleadores evalúan con una calificación alta las competencias personales, detectando una evaluación regular la competencia de trabajo en situaciones críticas e imprevistas.

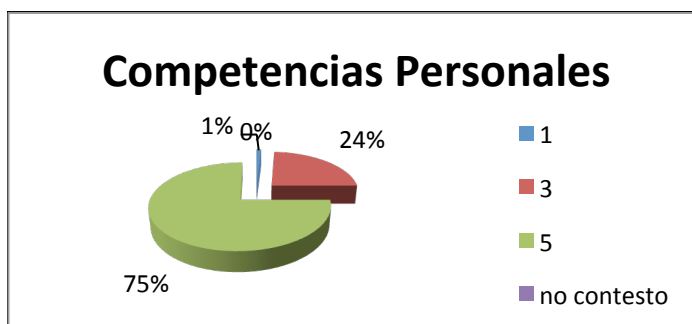


Figura No. 4.- Gráfica de Competencias personales evaluada por los empleadores

En la gráfica No. 5 de competencias cognitivas podemos observar como los empleadores evalúan a los estudiantes de noveno semestre con un 68% de las competencias cubiertas, sin embargo aparece a diferencia de las personales un incremento en la falta de competencias, entre la que destaca el conocimiento de los sistemas de empaques y embalajes así como normatividad internacional de éstos.

Asimismo podemos observar un porcentaje de competencias no evaluadas ya que los alumnos no realizan tareas en algunas organizaciones en las áreas destinadas para ello.

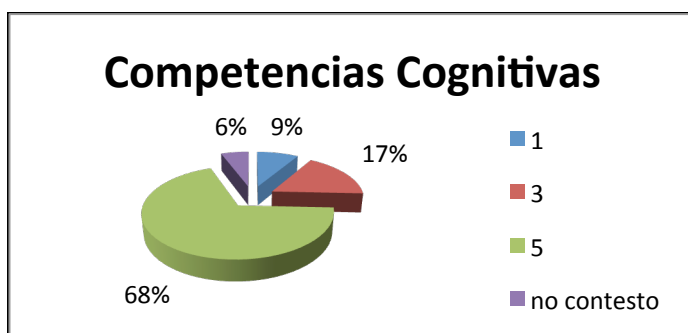


Figura No. 5.- Gráfica de Competencias cognitivas evaluada por los empleadores

En la figura No. 6 se puede mostrar un incremento importante en el déficit de dos competencias la mayor de ella es la comunicación práctica en inglés y con un menor porcentaje la formulación de proyectos ejecutivos para instalaciones logísticas de clase mundial.

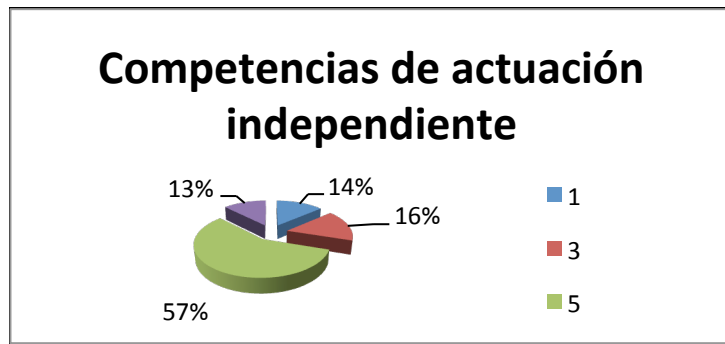


Figura 6.- Gráfica de Competencias de actuación independiente evaluada por los empleadores

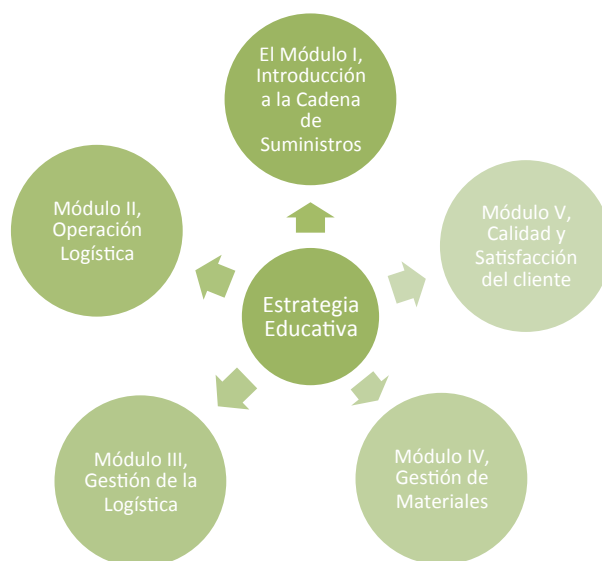
Estrategia Educativa para fortalecer la competitividad de los egresados en la Licenciatura en Logística.

De acuerdo a los datos analizados en capítulos anteriores y en la revisión de la literatura se menciona la dificultad que existe, entre los técnicos y profesionales, para conceptualizar y delimitar el verdadero campo de acción de la logística, aun cuando se reconoce su importancia en las actividades de la empresa, en especial aquellas que operan bajo las políticas de fabricación para stock.

Una de las principales causas de esta problemática es derivada de los usos y costumbres en el desarrollo de estrategias y tareas empíricas en las áreas relacionadas con los procesos de almacenamiento y distribución, y la poca difusión de los fundamentos y principios de aplicación de técnicas de la logística integral, a partir de un modelo adecuado a las necesidades de la empresa, cuya tendencia es la calidad y competitividad para estar acorde a los modelos globales y cumplir de acuerdo a las competencias analizadas con la competitividad necesaria en el mercado que deben tener los egresados de la licenciatura en Logística.

Por lo que se presenta la siguiente estrategia educativa para fortalecer la competitividad de los egresados en la Licenciatura en Logística la cual se muestra en el siguiente esquema:

Estrategia educativa para fortalecer la competitividad de los egresados en la Licenciatura en Logística



El contenido de cada uno de los módulos se presenta con sus contenidos temáticos de la siguiente forma:

El Módulo I, Introducción a la Cadena de Suministros, se centra en la visión global de la Cadena de Suministros, en la Cadena Colaborativa, el CRM y Servicio al Cliente para lograr una adecuada gestión y el funcionamiento de las actividades que se desarrollan a lo largo de la cadena de suministros.

El Módulo II, Operación Logística, tiene como objetivo el análisis, identificación y optimización de los costos logísticos, así como las funciones prioritarias de almacenamiento y transporte enfocándose en los planes de demanda y mejora de productividad, calidad y seguridad en la mano de obra con el soporte de herramientas tales como Lean Manufacturing.

El Módulo III, Gestión de la Logística, llevará al participante a identificar aspectos relativos a los planes de demanda para maximizar y priorizar esfuerzos corporativos analizando sistemas de gestión de Stock, modelos de planificación a largo y mediano plazo de los procesos logísticos para una adecuada planificación de las necesidades de material (MRP) y distribución (DRP).

El Módulo IV, Gestión de Materiales, tiene la intención de brindar a los participantes alternativas para atender el pronóstico de ventas, con base en el análisis del Plan maestro de producción y los modelos de optimización de manejo de materiales.

El Módulo V, Calidad y Satisfacción del cliente, atiende principalmente el control, Aseguramiento y Administración de la calidad enfocado en la satisfacción del cliente.

Conclusiones.

Es importante mencionar que las Universidad tiene que reforzar las diferentes competencias que hasta el momento ha desarrollado o fortalecido durante la estancia que los alumnos han tenido a lo largo de su trayectoria escolar.

Lo anterior nos permite diseñar la estrategia educativa para fortalecer la competitividad de los egresados en la Licenciatura en Logística que pueda fortalecer la competitividad en las diferentes organizaciones donde se desarrollen.

Lo anterior nos permite preparar a nuestros egresados con mejores herramientas ante el proceso globalizador de las organizaciones que se enfocaban a la mejora de los procesos que podían diseñar, operar y controlar dentro de las áreas de la empresa, desarrollando requerimientos crecientes de calidad, servicios y costos, por ello es indispensable gestionar la logística de la cadena de suministros, para la generación de una disciplina de estrategias y promoción de especialistas logísticos en el entorno del Valle de México bajo el enfoque de una visión futurista en el ámbito empresarial; con el único propósito de generar competitividad en las organizaciones y la capacidad de reacción inmediata ante la oferta y demanda del mercado.

Por lo anterior es necesario dar una formación integral e innovadora en el campo de la logística con la capacidad de tomar decisiones en la gestión y manejo de la cadena de suministros, en particular, en las empresas de la zona industrial del norte del Estado de México como una primera opción y con la posibilidad de adecuarse al resto del país en un futuro, donde el profesionista logístico juegue un rol de liderazgo sin importar la posición jerárquica dentro de la organización.

Referencias Bibliograficas.

- Anaya, Trejo, Julio, 2000: *Logística empresarial. Un enfoque de la gestión operativa de la empresa*. ESIC Editorial. Madrid.
- Ballou, Ronald H., 1991: *Logística Empresarial. Control y Planificación*, Díaz de Santos. Madrid.
- Casanova, A., Cuatrecasas, L.L. 2001: *Logística Empresarial*, Ediciones Gestión 2000, S. A. Barcelona.

- Catelli, R. (2009). —*Apoyo logístico en las empresas*, en revista: Aula logística del ICIL (Instituto Catalán de Logística). Febrero de 2009.
- Díaz Barriga, F. & Hernández, G. (2010). *Estrategias Docentes para un Aprendizaje*
- García, A. (2009). —*La productividad en los Operadores logísticos*. En revista: Aula logística del ICIL (Instituto Catalán de Logística). Abril de 2009.
- Garduño, T. & Guerra, M. E. (2008). *Una Educación Basada en Competencias*.
- Hernández, Sampieri. R. et al, 2008: *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill.
- Mira, J. (2008). —*Los beneficios de la colaboración logística*, en revista: Aula logística del ICIL (Instituto Catalán de Logística). Mayo de 2008.
- Secretaría de Economía (2008). *Agenda de competitividad en logística 2008-2012*.
- Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli. 2014: *Retos en la formación de profesionales logísticos: Servicio y competitividad*. Eumed.net Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/#indice>.

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EDUCATIVA,

IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, CASO UNAN- LEON, NICARAGUA

M.Sc. Justa Pastora Amador Ruiz. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

M. en A. Francisco Javier Valladares Rivas. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Dr. Juan Alberto Ruíz Tapia, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma del Estado de México.

Introducción.

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, es una institución Universitaria con mayor cobertura de matrícula universitaria. En ese sentido, debe ser una prioridad elevar el talento humano, con el objetivo de convertirse en una institución novedosas, con talento humano competitivo y líderes apropiados para alcanzar los objetivos de la Institución, esto permitirá motivar y potenciar las competencias del personal docente, lográndose articular su desempeño laboral con los objetivos establecidos para el cumplimiento de las metas, en función de atraer, formar y conservar a los docentes eficientes con la calidad y el beneficio colectivo al alcanzarse los objetivos educativos, organizacionales e individuales.

Los desafíos del presente milenio plantean cambios cada vez más acelerados e intensos en la educación pública con nuevos desafíos. En el área académica, el relevo generacional constituye una preocupación manifestada desde las autoridades de rectoría, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, esto representa un obstáculo para la incorporación de nuevos docentes con alta calificación académica y que permita ampliar actividades en la investigación y extensión universitaria. El talento humano docente es el eje que moviliza el proceso de formación dentro del sistema educativo formal.

De acuerdo a Informe final consideran que el relevo generacional debe ser una política institucional de proyección de los Planes de Estudios y del plan de renovación para la jubilación que permita desarrollar las experiencias científicas y metodológicas.

Lo anterior lo comparten los académicos jubilados en la cual señalan que la sustitución de

profesores que pasan a jubilación por profesores horarios representa una debilidad institucional y es una tarea pendiente.

Adicionalmente mencionan que no se ha realizado un proceso de formación y capacitación a los docentes. Asimismo, sugieren que los profesores jubilados podrían jugar un rol de asesores para la formación del relevo generacional a través de un plan que debe contar previamente con la voluntad de las autoridades universitarias que permita disponer a mediano plazo de una buena planta de profesores con alto nivel académico profesional.

La justificación de la presente investigación para la población docente se fundamentó, en la Propuesta de política de relevo académico, cuyo contenido se enmarca en describir la situación de la Universidad respecto a esta problemática en su valor teórico las aplicaciones prácticas, para pretender, una vez finalizada la investigación, plantear recomendaciones a la Institución para que utilice eficazmente la gestión del talento humano.

A su vez, para que maneje las situaciones conflictivas que se puedan presentar y mejore el estilo de gerencia en dichas instituciones al tomar como propia su formación gerencial, logrando que los docentes se adiestren igualmente con calidad total y retroalimentación equilibrada, desbordando su talento e innovación durante la planificación de las labores académicas.

Antecedentes.

En revisión de la bibliografía relacionada con el tema de este estudio, se logró conseguir aportes de otros procesos de investigación de la Universidad relacionados con el área de este trabajo que sirven de marco teórico para la evaluación descriptiva del talento humano de los profesores de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, se ha considerado pertinente incluir aquellos que guardan una conexión más directa y significativa con el proceso de evaluación del desempeño docente en el área de la educación superior y que indiquen resultados cercanos en el tiempo. Los trabajos seleccionados han servido de marco referencial para la orientación de esta investigación.

La UNAN-León fue creada en el año 1812, siendo la segunda Universidad de Centroamérica y la última de América fundada durante los últimos días de la colonia española. La Universidad se reorganizó a mediados de la década de los años 1880 sobre la base del modelo napoleónico, bajo la influencia del esquema organizativo asumido por el resto de las universidades

latinoamericanas. En 1947 la Universidad de León fue elevada al rango de Universidad Nacional como dependencia directa del Ministerio de Educación.

El logro de la Autonomía Universitaria, fue el Rector Dr. Mariano Fiallos Gil, realizó gestiones pertinentes y logró la autonomía universitaria el 27 de marzo de 1958 mediante el decreto ejecutivo número 38, acuñándose el nuevo lema institucional: "A la libertad por la universidad" lema que mantiene su vigencia hasta nuestros días. La autonomía universitaria fue elevada a rango constitucional en el año 1966, bajo el rectorado del Dr. Carlos Tunnermann, a partir de esa fecha se inició una época de transformación y modernización de la universidad, que se prolongó hasta inicios de los años 80's.

En el año 1982 por decisión del gobierno, la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua se separa y transforma en la UNAN-León y UNAN-Managua. Actualmente, la UNAN-León se rige por la Ley 89 de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior y su reforma del año 90 y los Estatutos de 1992. A partir de 1995, se inició un proceso de reforma universitaria y se elaboró el Proyecto Educativo de la UNAN- León considerando la redefinición de la Misión institucional, de los principios y valores institucionales; el diseño de nuevos planes de estudio enfocados en la pertinencia social y en las metodologías activas y constructivista del aprendizaje, la práctica profesional.

Estatutos.

Marco Legal de la Estructura.

LEY No. 89; LEY DE AUTONOMÍA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR; Y LOS ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, aún vigentes.

Como resultado de ese proceso de reforma se aprobó en 1997 el Proyecto Educativo, el Marco Referencial para la Reforma Curricular en el año 1998, en el 2003 el Pensamiento Estratégico en el que se asume la Misión, Visión, Principios y Valores de la Universidad, el Plan de Acción 2006-2010 y en el 2007 el Marco de Referencia para el Diseño Curricular por Competencia.

Es por ello que el Consejo Universitario concibió la necesidad de crear nuevas normas estatutarias, por lo que decidió en Sesión N°.245 del cuatro de noviembre del año 2002, crear una Comisión Especial que se encargara de realizar un estudio detenido de la situación jurídica de la

institución y concluyera elaborando las propuestas necesarias a fin de lograr que el funcionamiento de la UNAN-León se encuentre normado, por un marco jurídico institucional coherente y actualizado.

En Sesión N°.315, el 31 de agosto del año 2007, el Rector expuso ante el Consejo Universitario la iniciativa de reforma total del Estatuto vigente, a fin de iniciar la discusión y aprobación del nuevo Estatuto, el cual fue aprobado por unanimidad por el Consejo Universitario, en Sesión N°.326, del 14 de diciembre del año 2007

En 1997 inició el proceso de sensibilización sobre la autoevaluación institucional. En 1998 inició la transformación del currículo con la introducción del Año Común que cursan todos los estudiantes que ingresan a la UNAN-León, para lo cual deben de realizar un examen de admisión. En los últimos ocho años se han abierto nueve programas académicos que conducen a igual número de licenciaturas, casi todas con la asesoría y cooperación académica de universidades extranjeras, especialmente de origen español.

En el año 2014, la UNAN-León, presenta una oferta académica de 35 carreras de pregrado, y 4 a nivel técnico superior. En las áreas de salud, 7 carreras; en Educación De acuerdo al INFORME FINAL de VISITA DE VERIFICACIÓN EXTERNA julio de 2014), se verificó la existencia de la propuesta del Manual de cargo y Funciones, así como también fue suministrado el Organigrama de la UNAN-LEON detallado. Este último se contrastó con la propuesta del Manual de Cargos y Funciones para valorar su articulación, se considera que es necesaria una revisión conjunta para garantizar que existan todos los puestos declarados en el Organigrama en el Manual de Cargos y Funciones y lograr la articulación y actualización de ambos.

En el análisis documental se verificó la existencia de la Guía de Análisis No. 6 en la que se hace un análisis de correspondencia entre la estructura definida (planilla de la Universidad) y el escalafón. La contrastación de ambas fuentes indicaron que en la Planilla hay más cargos que los que especifica el escalafón (203 y 183 respectivamente). Además de los cargos que están en planilla hay 98 cargos que no están en el escalafón. Y de los 183 cargos establecidos en el escalafón, 65 no son aplicados en planilla, en consecuencia no hay coherencia entre ambas fuentes, lo que fue constatado durante la visita (tal como fue reportado en el Informe de Autoevaluación Institucional entregado por la Universidad).

La Institución cuenta con la Sede Central, ubicada en León, y tres Centros Universitarios Regionales (CUR), ubicados en: Somoto, Somotillo y Jinotega. El primero fue creado en el año 2007 y los otros dos en el año 2008; todos debidamente aprobados por el Consejo Universitario. Además, en la Sede Central se encuentran 11 Centros de Investigación y 13 Laboratorios especializados en las áreas de Salud, Alimentos, Ambiente, Ciencias Jurídicas, Ciencias Económicas y Empresariales y Biotecnología, entre otros.

Factor: Académicos

En el documento titulado Propuesta de política de relevo académico para su presentación en Consejo Universitario del 16 de Diciembre, 2013, señala que para noviembre de 2013 la Universidad contaba con 560 académicos nombrados, de los cuales 305 tienen más de 50 años cumplidos que representan el 54.5 % y el 34.3 % en edad de jubilación. El personal de mayor calificación con más de 21 años de experiencia tienen una proporción mayor a nivel de maestría 58 % (186/319) Doctor 51.7 % (30/58) y con especialidad 60 % (29/48).

En los Estatutos de la UNAN-León 2007, en el capítulo II del personal académico establecen los requisitos de ingreso, categorías docentes, tiempo de contratación, profesores horarios, el contenido del trabajo académico. Sobre los derechos y obligaciones, responsabilidades y sanciones. Asimismo, el reglamento del trabajo de los académicos de la UNAN-León, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria del 14 de enero del 2009 norma el contenido y organización del trabajo de los académicos en relación al ingreso, capacitación, evaluación, promoción y retiro.

De acuerdo con el análisis de las bases de datos de listados del personal de la universidad julio, 2014, la UNAN-León cuenta con un total de 1,694 trabajadores, representando el 31.2 % docentes permanentes, 21.1 % docentes horarios, 38.6 % administrativo y 8.9 % docentes por contratos. La proporción de profesores horarios son mayores en los CUR, siendo el CUR de Somotillo de 96 %, CUR Jinotega 96.5 %, CUR Somoto 81 %. Esta proporción resulta menor en la Facultades, la Facultad de Ciencias Químicas es de 19 %, Ciencias Médicas 25.8 %, Odontología 64 % y Ciencias Económicas con el 64 %.

Sin embargo, en la revisión de los expedientes laborales de los profesores horarios no se encontraron contratos actualizados, ni evaluaciones. En el conversatorio sostenido con los profesores horarios en la Sede Central el día martes 8 de julio y en los CUR los días 9 y 10 de

julio, manifiestan que no se aplican las normativas que regulan los deberes y derechos de los docentes para el ejercicio de sus funciones y contrataciones, ya que no son tomados en cuenta como personal docente, ni son sujetos de promociones y estímulos, destacaron algunas inquietudes, entre las que sobresalen las siguientes: retrasos en pagos, realización de otras actividades académicas fuera de la docencia directa, (tutorías monográficas, atención a graduados, diseño de macroprogramación y atención a actividades delegadas por jefe departamento, en caso de la carrera de comunicación, baja promoción a otras categorías docentes a pesar de muchos años de laborar.

Los directores de CUR, consideran necesario tener contrataciones permanentes para el desarrollo de sus planes académicos. Asimismo, señalan que se sienten desestimulados al no reconocerles los beneficios que tienen los docentes e inequidad existente en su remuneración. Algunos jefes de Departamentos mencionaron como una preocupación de que los profesores horarios no sean incorporados en un tiempo prudencial como profesores de planta y el de utilizar otros criterios ajenos a los académicos para su contratación docente en general.

La UNAN-León cuenta con una metodología para el Sistema de Evaluación al Desempeño docente, pero está pendiente su aprobación; se planificó un pilotaje en el año 2012, se encontraron evidencias de dicha planificación pero no de la ejecución del pilotaje. Han tenido dificultades en la aplicación del reglamento docente y administrativo que norma la evaluación del desempeño al no tener claridad en los implementa.

La UNAN-León cuenta con una propuesta titulada: Propuesta de política de relevo académico para su presentación en consejo universitario con fecha de Diciembre de 2013 cuyo contenido se enmarca en describir la situación de la Universidad respecto a esta problemática. Se declaran las políticas entre las que se destacan: la creación del movimiento alumno ayudante y asistentes de investigación, requisitos para ingresar al cuerpo docente (nivel académico, edad y profesores horarios destacados).

El relevo generacional constituye una preocupación manifestada desde las autoridades de rectoría, decanos, jefes de departamentos docentes y representante sindicales docentes, la que representa un obstáculo para la incorporación de nuevos docentes con alta calificación académica y que permita ampliar actividades en la investigación y extensión universitaria. Ciertas autoridades consideran que el relevo generacional debe ser una política institucional de

proyección del plan de renovación para la jubilación que permita desarrollar las experiencias científicas y metodológicas

Estas preocupaciones son compartidas por los académicos jubilados en la cual señalan que la sustitución de profesores que pasan a jubilación por profesores horarios representa una debilidad institucional y es una tarea pendiente. Adicionalmente mencionan que no se ha realizado un proceso de formación y capacitación a los docentes. Asimismo, sugieren que los profesores jubilados podrían jugar un rol de asesores para la formación del relevo generacional a través de un plan que debe contar previamente con la voluntad de las autoridades universitarias que permita disponer a mediano plazo de una buena planta de profesores con alto nivel académico profesional.

Preguntas de investigación:

¿Cuál sería el beneficio que obtendría la Universidad con la elaboración de estrategias para la retención de talento humano?

¿ La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León es un modelo de organización acorde a las tendencias actuales de otras Universidades Publicas en cuanto a legislaciones que poseen?

Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas que se utilizaron para obtener la información de cada unidad en función de los objetivos de la investigación fueron: Una investigación tipo documental, la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos

Estructura Organizacional.

Presenta la estructura orgánica actualizada y autorizada por el Consejo Universitario de la UNAN- León, con el marco jurídico en el que sustenta su actuación y funcionamiento. Este organigrama debe ser de conocimiento general de todos los empleados de la Institución. Su íntegro conocimiento permite que cualquier funcionario tenga con claridad con quien o con

quienes debe contactarse, de manera que sigan adecuadamente el conducto regular y también para saber a dónde acudir cuando el funcionario requerido no se encuentre en el momento de ser solicitado.

Marco teórico.

La presente investigación se fundamentó en su valor teórico las aplicaciones prácticas, para pretender, una vez finalizada la investigación, plantear recomendaciones a la Institucion para que utilice eficazmente la gestión del talento humano, asimismo en análisis de serie de investigaciones previas que sirvieron de marco de referencia teórico y empírico, con la finalidad de fundamentar este estudio, con el objetivo de ampliar su alcance y significación. Entre estos antecedentes se encuentran los estudios realizados por Hansen (2005), Alvarado (2006), y Chourio (2006).

Organización.

Quiroga (1999) propone una definición bastante completa de una organización: “Es la función que consiste en buscar los medios que son necesarios poner en práctica para determinar el grado de eficiencia del órgano administrativo, su rentabilidad, así como su facultad de adaptarse al medio ambiente”. (p.11). Chiavenato (1999) define que “la organización administrativa que agrupa las actividades necesarias para realizar lo planeado”. (p.245).

Las organizaciones son muy variables, según el grado de su estructuración pueden ser formales e informales. Yoder (1981) establece que “la organización formal, es la que aparece trazada en los diagramas de organización. Es la estructura formalmente establecida por los administradores, quienes definen las tareas que deben ser ejecutadas y asignan responsabilidades para su ejecución”. (p.116).

Según Chiavenato (1999) “una organización informal es aquella que emerge espontánea entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, a partir de las relaciones humanas establecidas al desempeñarse en sus cargos.” (p.235).

Importancia del Talento Humano.

La Gestión de Recursos Humanos comprende las actividades encaminadas a obtener y coordinar los recursos humanos de una organización. La consideración del recurso Humano como uno de

los factores determinantes de la competitividad de las empresas ha conducido a la incorporación de dicho recurso al proceso de análisis estratégico. Las estrategias formuladas por las empresas deben ser congruentes y estar soportadas por los recursos humanos que posee. Por tanto, la institución necesita conocer cuáles son las fuerzas y debilidades en términos de su recurso humano, para en base a dicha información decidir los cursos de acción que son posibles.

Las Universidades Públicas deben darle un mayor grado de importancia al área de Recursos Humanos, dada la incidencia de la misma en distintos procesos de gestión administrativa, asimismo, *requiere disponer de sistemas de información sobre el personal capaces de permitir un conocimiento real y actualizado de las disponibilidades y previsiones de RRHH por unidad, sector, etc*, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios y estar a la par con el desarrollo educativo y las tecnologías.

Por consiguiente, la creciente importancia de los recursos humanos se debe a varias tendencias y crisis de la sociedad en general, y del mundo laboral en particular. A esto se añade el reconocimiento de que la gestión de los recursos humanos puede influir de manera importante en los objetivos de la organización. Con vista a bosquejar los acontecimientos principales que han influido en la creciente importancia de la gestión de los recursos humanos, Dolan, Schuler y Valle, (1999) han determinado seis tendencias y crisis fundamentales:

(a) Aumento de la competencia; (b) Los costos y ventajas relacionados con el uso de los recursos humanos; (c) La crisis de productividad; (d) El aumento del ritmo y complejidad de los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos y educacionales; (e) Los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento de los lugares de trabajo; y (f) Las tendencias para la próxima década. (p.12).

Gestión del Talento Humano.

Algunos autores manifiestan que cuando se recurre al término recurso humano se relaciona a la persona con una herramienta o elemento material que forma parte de la organización, sin considerar que es el principal capital de la misma.

Es así como la expresión correcta es talento humano, ya que la pérdida de capital o algún equipo puede reponerse a través de la cobertura de una prima de seguros o mediante la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar,

incluyendo además para la organización pérdida de conocimiento. En este sentido, Cardona (2000, p. 13), considera que:

"El talento humano se define como el concepto de los conocimientos que las personas poseen o desarrollan a partir del despliegue de la calidad de las relaciones que mantienen con miembros y equipos pertenecientes a la organización u a otras. El talento humano es un capital o activo intangible que explica buena parte de la valoración que la sociedad y comunidad científica conceden a una institución".

Por lo tanto, cuando se promueve el talento humano se fomenta el aprendizaje organizacional, el cual siempre debe realizarse mediante un apropiado análisis de necesidades; con la finalidad de permitir el desempeño con éxito de las funciones. La gestión del talento humano implica acciones que sirvan de ayuda entre los entrenamientos formales u otras experiencias con el propósito de fomentar el aprendizaje y el desarrollo personal y profesional.

Al respecto, Cerna (2004, p. 11) explica que "las técnicas de la administración o promoción del talento humano del personal, impactan en la productividad y el desempeño". Aún cuando los activos financieros del equipamiento y la planta son recursos necesarios para la organización, los empleados, el talento humano, tienen una importancia sumamente considerable. En este sentido, algunas de las estrategias recomendadas para promocionar el talento humano en las organizaciones, son: el coaching y mentoring, cada una de ellas se orientan a aspectos como el liderazgo, la cultura organizacional y el desarrollo organizacional del recurso humano.

El coaching, como primer indicador de esta dimensión, es considerado esencialmente una conversación, es decir, un diálogo entre un tutor (coach) y un pupilo (coachee) en un contexto productivo y orientado a los resultados. Para Zeus y Skiffington (2002) el coaching entraña aprendizaje, mediante diversas técnicas de tutoría, tales como: escuchar, reflexionar, formular preguntas y suministrar información. Los tutores se convierten en entes auto correctores (aprenden a modificar su comportamiento) y auto generadores (crean sus propias preguntas y respuestas). Esto quiere decir que el coaching está muy relacionado con el cambio y la transformación, con la capacidad humana de crear, alterar comportamientos mal adaptados y generar nuevas acciones satisfactorias.

Por otro lado, el Mentoring como segundo indicador, es una técnica compleja que consiste en que una persona, denominada mentor, sirve de apoyo a otra. En este caso, la persona tutora va a transferir a otra, sus conocimientos y experiencias en una materia o tema determinado.

Puede darse la situación que sea de menor categoría profesional o incluso más joven que la persona que va a recibir esa formación, pero, por diversas circunstancias, esta persona tiene conocimientos más profundos y más experiencia en dicho tema. Según lo planteado por Pascual y Sundardas (2003), las técnicas de mentoring son entendidas como la preparación de la sucesión de los puestos definidos como clave y pueden ser una alternativa que permita preservar el conocimiento tácito, de gran valor para la empresa.

Por ello, el mentoring es una actividad que debe llevarse a cabo en un clima de confianza sincera y estar incentivada apropiadamente. En este sentido, es recomendable establecer como parte de la cultura organizacional reuniones que favorezcan de manera informal el intercambio de opiniones, experiencias y conocimientos. Vinculado a los anteriores se encuentra el Empowerment, el cual se centra en cambiar el entramado cultural de una organización, desde los comportamientos y creencias que trascienden las estructuras organizacionales y las relaciones de información.

En la actualidad el talento es el valor diferencial por excelencia y la competitividad de las organizaciones va a estar directamente relacionada con la capacidad y responsabilidad de atraer, retener y desarrollar talento, desarrollando de esta manera equipos de trabajos coherentes con el nivel que la organización exige. En función de lo expuesto anteriormente, Robbins y Coulter (2005, p. 282) consideran que "una cultura corporativa que se esfuerza por lograr que las destrezas de los empleados cumplan con el trabajo correcto, se centra más en los talentos que en los títulos y valora al personal destacado como el más productivo".

Es necesario entonces, por lo referido, no actuar como la burocracia, que como en otras tantas tendencias toma al humano como un recurso de la organización, siendo ésta una de sus mayores debilidades, sino proveer a organizaciones, de talento humano.

Esto representa una opción para permanecer, crecer y generar utilidades frente a las exigencias que demandan las nuevas transformaciones de orden social, económico y tecnológico que a nivel mundial exigen de organizaciones.

El primer indicador de esta dimensión lo conforma la Potencialidad del Talento Humano, en cuyo sentido, Chiavenato (2002, p. 334) explica que: "la potencialidad del talento humano se relaciona más con la educación y la orientación hacia el futuro que el entrenamiento. Está más centrado en el crecimiento personal del empleado y su carrera futura, que en el cargo que actualmente desempeña".

Es por ello que el potencial humano es lo más importante en una organización. Esta afirmación es considerada lógica, razonable y por supuesto compartida por todos aquellos que forman parte de una empresa. Más aún, nadie, sobre todo con altos niveles de responsabilidad, se atrevería a contradecir que lo más importante en una empresa es su gente. Por otro lado, se encuentra la Capacitación del Talento Humano como segundo indicador orientado a caracterizar el proceso de desarrollo del talento humano. Capacitar significa hacer a uno apto para una cosa, pero la forma como cada persona aprende o se hace apto para algo varía dependiendo de sus características personales y las estrategias de capacitación asumidas o propuestas por las instituciones, las cuales pueden ejercer diversas formas de aprendizaje en las diferentes personas que en la misma laboran.

En el transcurso de las últimas décadas, capacitación, transformación y desarrollo se han convertido en un factor esencial para las organizaciones, dado que las mismas, deben afrontar rápidamente los cambios del mercado a nivel global. Al respecto, Krogh y otros (2001) expresan que las organizaciones deben considerar a los empleados como su activo más importante y su responsabilidad es tal que de su actividad depende de que éstas puedan alcanzar los objetivos que se propongan. De tales análisis se interpreta que los gerentes educativos deben tomar acciones que garanticen la incorporación del personal idóneo y con la potencialidad para desarrollar su talento y contribuir al éxito organizacional.

Como último indicador y parte importante de cualquier proceso se encuentra la Evaluación del Talento Humano. Los métodos del talento humano se constituyen en pieza clave en el sistema para la promoción del talento humano. En este sentido, las organizaciones educativas y los directores como gerentes deben dedicar esfuerzos claros a fortalecer estos sistemas, como fuente fundamental para proveer de información sobre el avance en la promoción del talento humano. Mediante el proceso de evaluación del talento humano, según Ramírez (2006) la organización valora cómo los miembros cumplen sus funciones, analizando su adecuación a la estructura, su

compatibilidad con el estilo de trabajo vigente, su capacidad para la toma de decisiones y el manejo de los conocimientos, así como las herramientas y habilidades que su negocio requiere.

En relación a lo planteado por el referido autor, se establecen recomendaciones para lograr el mejoramiento de la efectividad de las instituciones educativas como el desarrollo de mejores procedimientos de reclutamiento y selección de personal, así como planes de capacitación permanente. Es por ello que la evaluación del desempeño se centra más que en la supervisión, en la labor de asesoría y apoyo (coaching) para asegurar el dominio de las acciones al interior y exterior de la organización. Aunque se apoya en el control de gestión, sus propósitos son valorar y relanzar las acciones con mayor impulso para asegurar el éxito. De esta forma, la evaluación del desempeño se centra en la medición de los resultados de la gestión de la organización, de la estrategia, de los equipos de trabajo y de sus integrantes, teniendo en cuenta los cambios en el entorno.

Conclusiones, Recomendaciones.

Actualmente, se considera que el talento es una virtud innata que cada ser humano tiene y que lo diferencia de otros, asimismo, el talento es el valor diferencial por excelencia y la competitividad de las organizaciones va a estar directamente relacionada con la capacidad y responsabilidad de atraer, retener y desarrollar talento, desarrollando de esta manera equipos de trabajos coherentes con el nivel que la organización exige de manera que las instituciones públicas y privadas deberían de considerar que el talento humano es una aptitud altamente cotizada, debido a que es un valor referencial para generar altos índices de competitividad y productividad que la organización requiere.

Realizar un Plan de Acción, de acuerdo al informe presentado en Julio de 2014, por el Comité de Verificación Externa (CVE-CNEA), para el cumplimiento de las metas Institucionales, con el objetivo de mejorar el desarrollo del personal docente en función de las tareas que desempeña, y utilizar el acompañamiento del docente como elemento clave para fomentar su crecimiento y desarrollo, optimizando el aspecto referido a la evaluación del mismo, realizando el seguimiento de forma más sistemática, en función de las actividades, metas y resultados esperados, y que sea planteado como oportunidad de mejora de su trabajo.

Proponer un Modelo de Gestión del Talento Humano para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, con el objetivo de aportar en el avance de la implementación del Plan de Acción y de Cumplimiento diseñados, a través del establecimiento de actividades que conlleven al fortalecimiento del aprendizaje y desarrollo de mayores competencias por parte de los directores en función de su evaluación con respecto a la aplicación de la gestión del talento humano.

Se recomienda dentro de la Formación del nuevo talento humano reforzar el estilo de liderazgo y experiencia que tienen los docentes en proceso de jubilación como factor influyente dentro de la gestión del Talento Humano, así como mejorar la evaluación y seguimiento del personal docente para incrementar los índices de productividad de la organización.

Por último, se recomienda que la institución tome el nuevo concepto el *brain exchange* o «intercambio de cerebros», «optimistas», que implica un movimiento en dos direcciones. Es decir, un intercambio de migrantes calificados entre dos o más países, sin que este intercambio necesariamente signifique pérdidas para algunas de las naciones involucradas.

SENPLADES Transformar la Universidad para Transformar la Sociedad

SENPLADES / 1ª ed – Quito, 2010.

Referencias bibliográficas.

Alvarado, M. (2006). Influencia de la supervisión educativa en la formación permanente del docente en educación básica. Trabajo de Grado. Maestría en Supervisión Educativa. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Cardona, P. (2000). Las claves del talento. La influencia del liderazgo en el desarrollo del capital humano. México. Trillas.

Cerna, J. (2004). Aspectos básicos en la gestión del talento humano. Perú. Carabaillo.

Chiavenato Idalberto. Administración de Recursos Humanos. El Capital Humanos de las Organizaciones. 8va. Edición. Mcgraw-Hill. México. 2007.

Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Colombia. Mc Graw Hill. /Interamericana. S.A.

Chiavenato, I. (2004). Administración en los nuevos tiempos. Distrito Federal, México. McGraw Hill.

Chourio, J. (2006). Desempeño laboral del supervisor escolar y formación continua del docente. Trabajo de Grado. Maestría en Supervisión Educativa. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Hansen, M. (2005). Formación gerencial y el desempeño administrativo de los directores de las escuelas básicas. Trabajo de grado. Maestría en Gerencia Educativa. Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela.

Krogh, G., Ichijo, K. y Nonaka, I. (2001). Facilitar la creación de conocimiento. Delegación. México. University Press Oxford.

Pascual, M. y Sundardas, A. (2003). Clarificación de valores y desarrollo humano. México. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias.

Ramírez, O. (2006). Propuesta para una reforma del sistema que regula a los recursos humanos en la administración pública. Documento en línea. Disponible en: <http://www.sabetodo.com/contenidos/EpyppElFFlycCyKlBR.php>. Consulta: 25-09-2010.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. México. Pearson Educación.

Zeus, P. y Skiffington, S. (2002). Guía completa del coaching. España. McGraw Hill Interamericana.

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EDUCATIVA

LA ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS INTERNACIONALES Y EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Mtra. en D. A. y S. Liliana Antonia Mendoza González, uapci.lidi@gmail.com, UAEMEX

Mtra. en Adm. Karina González Roldán, uapci.lni@gmail.com, UAEMEX

Mtro. en D. Mauricio José Hernández Sartí, vinculacion.uapci@gmail.com, UAEMEX

Introducción.

La acreditación de los programas educativos internacionales, requiere la identificación de las competencias que los egresados deben conocer e implementar. En la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, se analizaron dos programas educativos cuyo perfil es internacional, identificando el origen teórico del concepto internacionalización y su incursión en las Instituciones de Educación Superior, para lograr el desarrollo de competencias en los profesionistas.

La Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, es creada en el año 2010, ofertando cuatro programas educativos: Actuaría, Logística, Negocios Internacionales y Derecho Internacional. Dichos programas surgen con el objetivo de formar profesionistas con un perfil internacional. Es así, que la presente investigación surge para desarrollar cuál es el conocimiento que se tiene en la comunidad universitaria de qué es y cuál es la importancia de la internacionalización para su desempeño como profesionistas internacionales.

El objetivo de la presente investigación, consiste en determinar un marco teórico que nos permita analizar el fenómeno de la internacionalización y su aplicación a los proyectos curriculares creados en el año 2010 Derecho Internacional y Negocios Internacionales en la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli.

Metodología.

Se utilizó una metodología mixta, basada en la aplicación de un instrumento, que nos permitió realizar un comparativo cuantitativo y una investigación teórica que nos proporcionó una perspectiva cualitativa, que nos permitió tener el conocimiento del fenómeno de la internacionalización en los programas educativos de la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli.

Planteamiento del problema.

¿Cómo contribuir al análisis del fenómeno de la internacionalización en los programas educativos de Derecho Internacional y Negocios Internacionales en la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, respecto del conocimiento que tienen los estudiantes?

Es así, que la internacionalización es un fenómeno económico que representa para los Estados, el compromiso de trabajar conjuntamente con diversas naciones, con un objetivo común y con la perspectiva de acordar políticas afines que se trabajen paulatinamente y que permitan el desarrollo de los países involucrados.

La internacionalización

A partir del 1º de enero de 1994 que entró en operación el tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), celebrado por los Estados Unidos de Norte América, Canadá y México. Dicho instrumento jurídico consideró normas relativas a la comercialización de bienes, y también sobre la prestación de servicios profesionales.

Expresamente en el capítulo XII, Anexo 1210.5, establece [...] —que las partes alentarán a los organismos pertenecientes en sus respectivos territorio a elaborar normas y criterios en materia de educación para la acreditación de escuelas o de programas académicos, lo que significa que en el corto o mediano plazo, la internacionalización de la abogacía como consecuencia de la globalización económica, se verá incrementada en el número y la actividad de estos profesionistas.

Bajo este contexto se plantea como una exigencia la formación de profesionales del Derecho de la más alta calidad, congruente con la época histórica que se vive y se proyecta hacia el presente siglo, el logro de dicho objetivo requiere de la conformación de un programa académico ideal, fundamentado en estándares y parámetros de la más alta calidad en la enseñanza e investigación jurídica. (UAEM, Licenciatura en Derecho Internacional Proyecto Curricular, 2010)

En el mismo sentido, la globalización ha planteado importantes retos a la política de comercio exterior y al proceso de transacción de las actividades productivas. En las últimas dos décadas, la evolución de los negocios internacionales muestra un vertiginoso y constante cambio,

en parte, consecuencia de la expansión tecnológica, la liberación de políticas gubernamentales sobre el comercio y los recursos, la creación de instituciones necesarias para sostener y facilitar las transacciones internacionales; y, la agudización de la competencia global. (UAEM, Licenciatura en Negocios Internacionales, 2010)

Generalmente, los negocios internacionales se desenvuelven en un espacio mucho más diverso que el imperante en el ámbito nacional; en consecuencia, sus estrategias para incrementar sus ventas, adquirir recursos, diversificar sus fuentes de ventas y suministros; y, reducir al mínimo sus riesgos competitivos, se modifican por el ambiente externo. Tanto las grandes como las pequeñas empresas que incursionan en los mercados internacionales, deben adoptar modalidades de negocios diferentes a las de escala nacional para operar eficazmente.

Es evidente la ineludible trascendencia de la dimensión internacional, aspecto que siempre ha sido tomado en consideración en la formulación de las políticas nacionales; políticas que antes parecían sustentables en un contexto nacional parecen insostenibles en el contexto internacional.

El concepto de Internacionalización.

No es sencillo definir el fenómeno de internacionalización, mucho menos trasladarlo a un ambiente académico y al de una profesión. Una de las razones de tal complejidad es que la palabra internacionalización se utiliza como sinónimo de términos como mundialización y globalización. Aclarando que, estos conceptos están asociados, y que nuestra investigación arroja que no hay claridad total que los diferencie y que no es el objetivo principal llegar a diferenciarlos, abordaremos tales términos.

El autor Jorge Witker¹⁶ se ha manifestado sobre los tres términos:

1) Mundialización. Es un proceso histórico que nace desde que se manifiesta la interrelación de sujetos de un territorio a otro en el ámbito cultural, político, social, económico, comercial e incluso jurídico. Es la culminación del proceso histórico de expansión del capitalismo y el efecto de sus propias leyes económicas, cuyo soporte es la tecnología; teniendo como efecto la destrucción del medio ambiente y el agotamiento de los recursos no renovables. Su agente activo son las empresas multinacionales, caracterizándose la libre movilidad del capital y la fuerza de trabajo.

¹⁶ Witker Velásquez, Jorge Alberto, DERECHO DEL COMERCIO EXTERIOR, UNAM, México, 2011, págs. 4-8

2) Globalización. La globalización es un proceso que se nutre del liberalismo económico, la democracia propietaria estadounidense y la tecnología cibernética, que propicia el libre flujo de mercancías, servicios, capitales y empresas, asignando unidades y beneficios a agentes económicos privados especialmente.

Los llamados intereses nacionales son diluidos en intereses transnacionales desregulados y privados. La globalización de la economía está representada por la interdependencia entre las economías nacionales, las industrias, las empresas y los bloques regionales. El incremento en el comercio internacional y la gradual eliminación de barreras al mismo.

3) Internacionalización. La internacionalización es la acción y efecto de internacionalizar, que es someter a la autoridad conjunta de varias naciones, o de un organismo que las represente, territorios o asuntos que dependían de la autoridad de un solo Estado.

Se internacionaliza a partir de tratados internacionales. Tales instrumentos jurídicos internacionales pretenden, entre otras cosas, fomentar el desarrollo económico, social, cultural, etcétera, de un país, estableciendo disposiciones que regulen en el futuro determinados aspectos o asuntos (problemas transnacionales) de diversa índole, que escapan de la esfera nacional, y por sus implicaciones requieren de una solución conjunta, a través de la asociación con otras naciones.

De las anteriores definiciones podemos observar al menos las siguientes similitudes, que nos sirven como base para entender el fenómeno de internacionalización en la educación y en las profesiones.

1. Son procesos históricos o actuales que buscan de alguna manera que las barreras comerciales, culturales, económicas y sociales entre países se vean diluidas o desaparezcan de alguna manera.
2. Son procesos en los que se prevé la libertad de circulación no solamente de mercancías, sino también de personas y de empresas.
3. Van de la mano de políticas de gobierno e instrumentos jurídicos que buscan conseguir la posibilidad de los anteriores procesos.

Internacionalización y educación superior.

El fenómeno de internacionalización en su aspecto educativo tampoco tiene una interpretación uniforme, es decir, no es uniforme que se entienda por internacionalización de la educación superior. Lo que identificar que sí es un fenómeno que forma parte de los procesos mencionados, que buscan diluir las barreras comerciales, culturales, sociales entre los Estados, y el intercambio de personas, empresas y mercancías.

Jane Knight¹⁷ comenta sobre los distintos significados que puede tener la internacionalización en este contexto de la educación superior:

- a) Una serie de actividades como la movilidad académica para estudiantes y profesores; redes internacionales, asociaciones y proyectos;
- b) Nuevos programas académicos e iniciativas de investigación.
- c) Para otros, significa la transmisión de educación a otros países, a través de sucursales de universidades o franquicias, usando una variedad de técnicas cara-a-cara y a distancia.
- d) Para muchos, significa la inclusión de una dimensión internacional, intercultural y/o global dentro del curriculum y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En general, los autores que han analizado el fenómeno de internacionalización en la educación superior, entre otros Jocelyne Gacel-Avila¹⁸ y Hans de Wit¹⁹, enfatizan que un modelo de internacionalización forzosamente debe contemplar todos los elementos mencionados anteriormente. No puede hablarse de internacionalización de la educación si no se trasciende al curriculum, o sin el intercambio académico, por ejemplo. Jocelyne Gacel-Ávila²⁰ enfatiza que es preciso diseñar e implementar el proceso de internacionalización con la participación de los diferentes actores de la comunidad universitaria, contar con una política de , una política de

¹⁷ Knight, Jane, "Internacionalización de la Educación Superior: Nuevos desarrollos y Consecuencias No Intencionadas" Boletín Ielsacinforma de Educación Superior, Octubre 2010, No. 2011. Puede consultarse en http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2418%3Ainternacionalizacion-de-la-educacion-superior-nuevos-desarrollos-y-consecuencias-no-intencionadas&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es

¹⁸ Jocelyne Gacel-Avila (2000). "La dimensión internacional de las universidades mexicanas", EDUCACIÓN SUPERIOR y SOCIEDAD, VOL 11 N° 1 y 2, págs. 121-142.

¹⁹ DE WIT, Hans (2011). «Globalización e internacionalización de la educación superior» [introducción a monográfico en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 8, n.º 2, págs. 77-84. UOC. Puede consultarse en <file:///C:/Users/UAEM/Downloads/Dialnet-GlobalizacionElInternacionalizacionDeLaEducacionSup-4568776.pdf>

²⁰ Jocelyne Gacel-Avila (2000). "La dimensión internacional de las universidades mexicanas", EDUCACIÓN SUPERIOR y SOCIEDAD, VOL 11 N° 1 y 2, págs. 121-142.

internacionalización clara y explícita, implementada por medio de estructuras que sean adecuadas y profesionales para asegurar su institucionalización y sustentabilidad.

En México el fenómeno de la internacionalización ha tenido las siguientes manifestaciones²¹ :

1. Creciente cifra de convenios de cooperación internacional.
2. El privilegio de la movilidad estudiantil como estrategia de internacionalización.
3. Aumento de académicos que desean estudiar el doctorado en universidades del extranjero.
3. Dificultades para internacionalizar el curriculum, por cuestiones relacionadas sobre identidad cultural y autonomía universitaria.

Castellanos Quintero y Luna Escudero²² opinan positivamente sobre la internacionalización como elemento para fortalecer la calidad de las instituciones de educación superior en México en cuanto a la docencia, la investigación y los servicios, siempre teniendo en cuenta las demandas de la sociedad y no exclusivamente los intereses corporativos o de mercado. Observan que la internacionalización puede estar orientada a fortalecer el vínculo universidad-empresa-medio ambiente, buscando alianzas con los principales socios comerciales nacionales y extranjeros.

La Universidad Autónoma del Estado de México no ha sido ajena al fenómeno de la internacionalización. Lleva años en este proceso, sobre todo en los últimos dos años de la nueva administración del Rector Dr. Jorge Olvera se ha puesto a la internacionalización como base principal del desarrollo de la universidad. En el Plan Rector de Desarrollo Institucional 2013-2017 se ha puesto a la internacionalización como Eje del Desarrollo como Eje Transversal del accionar institucional. Acompañándolo de estructuras, personal y programas que abarcan: movilidad de alumnos y docentes, convenios y redes de cooperación internacional, el dominio de una segunda lengua y, finalmente, planes de estudio con perfil internacional. Aquí, a través de planes de estudio con perfil internacional, la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli

²¹ González García, Juan y Gómez Chinas, Carlos. Sugerencias para una política de internacionalización de la educación superior en México, en la segunda década del Siglo XXI. Mundo Ciencias Siglo XXI, Revista de Ciecás-IPN, Núm. 27, volumen VII, 2012, pp. 25-34

²² Castellanos Quintero, Sara Julia y Luna Escudero, Carlos Arturo “La internacionalización y la globalización neoliberal en el contexto de la educación superior en México”, Revista Iberoamericana de Educación, n.º 49/7 – 25 de junio de 2009, págs. 1-9

Consultado el 10 de abril de 2015 en <http://www.rieoei.org/deloslectores/2776Quintero.pdf>

inicia con el proceso de dos licenciaturas con perfil internacional que responden al fenómeno de internacionalización de la educación superior que venimos abordando.

Licenciatura en Negocios Internacionales y Licenciatura en Derecho Internacional como respuestas al fenómeno de internacionalización y globalización.

Las licenciaturas en Negocios Internacionales y Derecho Internacional sin duda nacen como respuesta al fenómeno de internacionalización de la educación superior, y a la vocación internacional de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Ambas licenciaturas nacen con la creación de la propia Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli en donde se imparten por primera ocasión en la UAEM en el año 2010.

Dentro de los fundamentos del Proyecto Curricular de ambas licenciaturas, para justificar su pertinencia, se refieren al proceso de globalización como detonante que ha impactado el comercio internacional y el derecho, por tanto, las disciplinas de los negocios y el derecho no podrían seguir ajenas a dicho fenómenos, haciendo necesario contar con profesionistas con un perfil internacional específico que respondiera a tal fenómeno. Nacen como profesiones para responder al fenómeno del intercambio de bienes, personas, servicios y a la eliminación de barreras culturales, sociales y económicas descritas previamente como procesos de globalización e internacionalización.

Para lograrlo, ambas licenciaturas incluyen en su mapa curricular un gran porcentaje de materias con contenido internacional, las cuales fundamentan la descripción de un perfil de egreso que coincide, por el perfil internacional de ambas, en las siguientes funciones y competencias.

Funciones, entre otras:

1. Representan al interés corporativo en el ámbito internacional.
2. Asesoría o cumplimiento de contratos internacionales.
3. Desarrollo de negocios internacionales.
4. Fomenta el comercio internacional.

Competencias, entre muchas otras:

- Aplica herramientas que permitan resolver conflictos de carácter internacional.
- Evalúa la legislación internacional e implementa opciones de mayor apertura en el intercambio comercial.

- Conoce las normas jurídicas internacionales tanto bilaterales, como multilaterales que regulan las leyes de los Estados; los acuerdos y tratados internacionales, las notas diplomáticas, las enmiendas y los protocolos.
- Hablar profesionalmente los idiomas legales del comercio internacional.
- Interpretar los hechos sociales en el ámbito internacional.
- Conoce los procesos de importación y exportación de mercancías.

A manera de conclusión en el presente apartado, podemos decir que la internacionalización y globalización son fenómenos que han trascendido o derribado las barreras culturales, comerciales, económicas y sociales de los países. Que dichos fenómenos trascienden necesariamente a la educación superior en México, lo que en la UAEM se implementa como un eje fundamental de acción de la universidad. Qué era necesario la creación de licenciaturas con perfil profesional internacional que respondieran a la demanda de acometer los problemas y fenómenos internacionales que hasta antes no existían.

Instrumento aplicado a los estudiantes de las licenciaturas en Derecho Internacional y Negocios Internacionales.

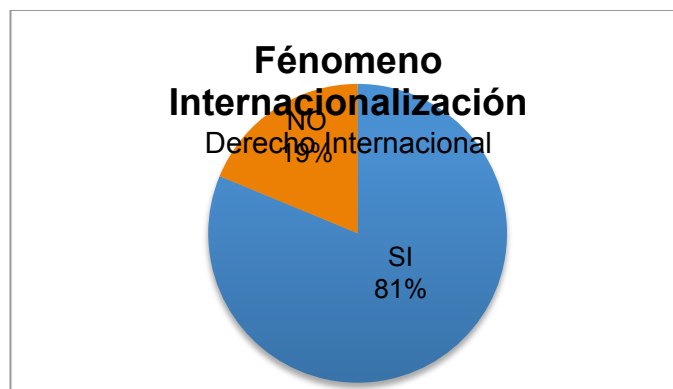
El cuestionario titulado “Estudio diagnóstico del término Internacionalización”, con una muestra de 100 instrumentos, los cuales fueron aplicados a estudiantes que imparten clases en las licenciaturas de Negocios Internacionales y Derecho Internacional de los últimos semestres de la Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, de la UAEMéx. Está orientado a conocer el fenómeno de la internacionalización en el estudiante.

Los resultados proporcionarán información valiosa para elaborar acciones con los involucrados para que dicho término sea más conocido entre ellos, el instrumento evalúa algunos aspectos como: si conocen el fenómeno internacionalización de las profesiones, si identifican en el programa educativo este término en el ámbito académico y en el campo laboral, así como si conocen alguna competencia en el profesionista con este perfil. Son un total de cinco preguntas con posible respuestas SI o NO, a partir de la pregunta tres también se pregunta Por qué, lo que nos da un total de ocho preguntas, por el análisis que se realizó en éstas.

Se presentarán los resultados de manera independiente, es decir, por programa educativo tanto de profesores como de estudiantes, se comenzará con la Licenciatura en Derecho Internacional, posteriormente con Negocios Internacionales.

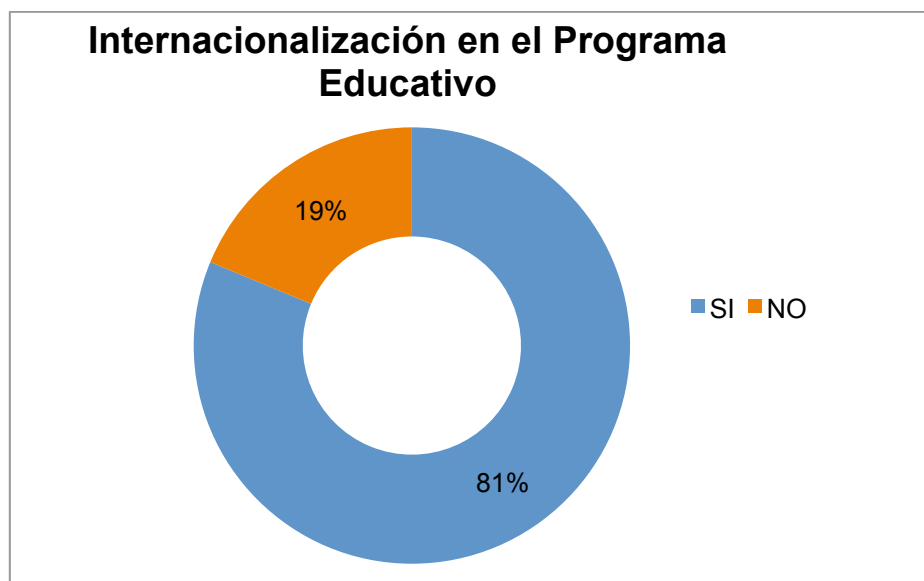
A continuación se muestran los gráficos en el orden de la preguntas del instrumento, con respecto a los estudiantes, los resultados de la Licenciatura en Derecho Internacional son los siguientes:

En la pregunta 1, se desea saber en qué consiste el fenómeno internacionalización de las profesiones. Los encuestados declaran en un 81% conocer este término y para el 19% restante, su respuesta es negativa. Este último resultado es interesante para saber a ciencia cierta por qué desconocen el concepto, puesto que son estudiantes de los últimos semestres de la licenciatura.



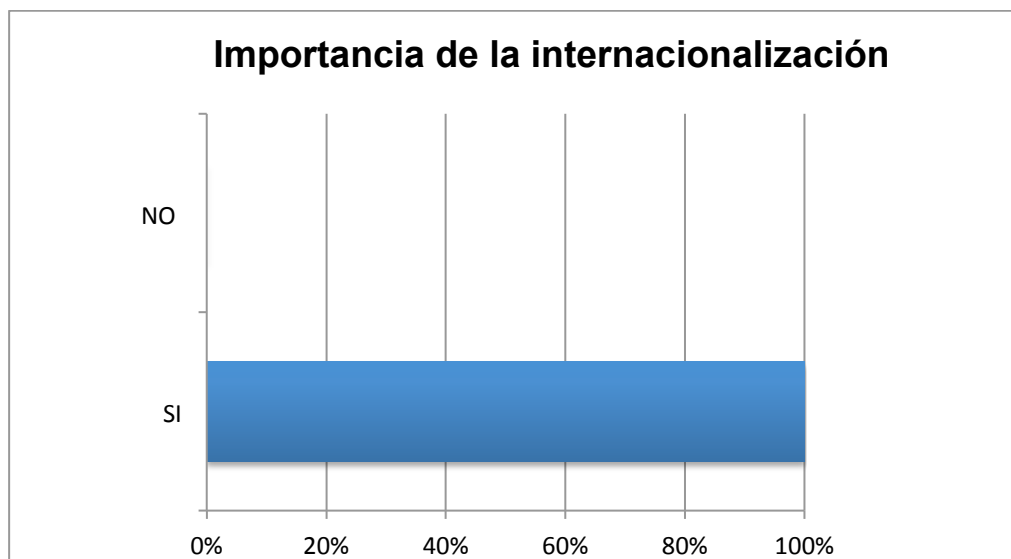
Gráfica 1: Fenómeno internacionalización de las profesiones. Cuestionario dirigido a los estudiantes

La identificación de la internacionalización en el Programa Educativo en el que estudia, corresponde a la pregunta 2, nos arroja el mismo porcentaje de la pregunta anterior 81% declara identificarlo, mientras el 19% restante lo desconoce.



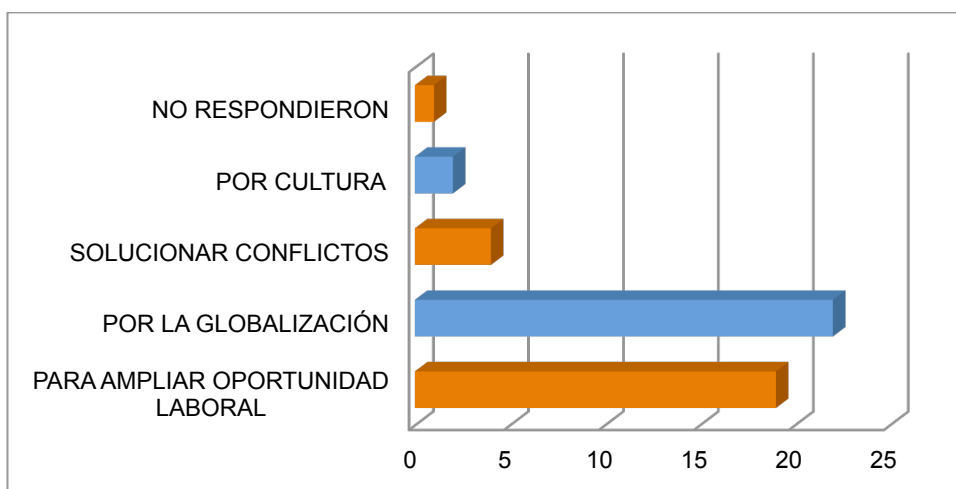
Gráfica 2: Identificación de internacionalización en el Programa Educativo. Cuestionario dirigido a los estudiantes

En la pregunta 3, se identifica la importancia de la internacionalización en su licenciatura, de lo cual se desprende que en un 100% los encuestados consideran importante este término en su licenciatura.



Gráfica 3: Importancia de la internacionalización en la licenciatura. Cuestionario dirigido a los estudiantes

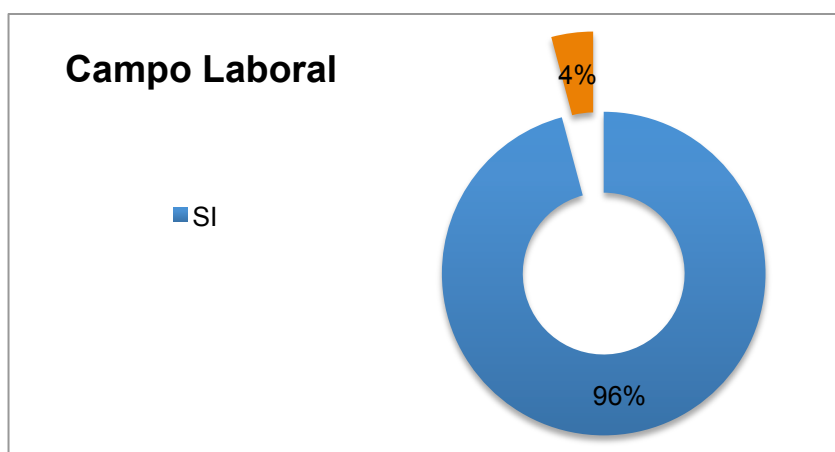
En la pregunta 3.1 del por qué consideran importante la internacionalización en su licenciatura, los estudiantes respondieron: 22 de ellos por la globalización, 19 por ampliar la oferta laboral, 4 para la solución de conflictos, y 2 por cuestiones culturales.



Gráfica 4: Razones por las que consideran importante la internacionalización en la licenciatura.

Cuestionario dirigido a los estudiantes

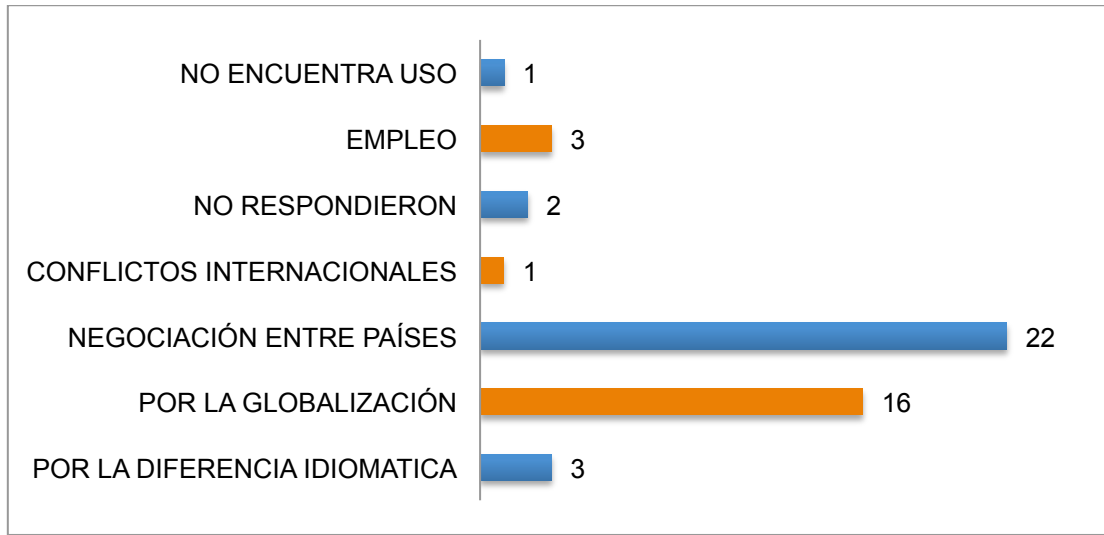
Corresponde en la pregunta 4, a cuestionar sobre si se identifica el campo laboral como una necesidad de profesionistas con el perfil internacional, un 96 % afirma que si es una necesario, mientras solo el 4% no lo considera así.



Gráfica 5: Identificación en el Campo laboral la necesidad del profesionista con perfil internacional. Cuestionario dirigido a los estudiantes

Los encuestados plasman sus razones en la pregunta 4.1, de las cuales identifican en el campo laboral la necesidad de profesionistas con perfil internacional, 22 responden que por las

negociaciones entre países, mientras por la globalización contestaron 16, ambas respuestas con mayor puntaje.



Gráfica 6: Respuestas comunes al campo laboral.

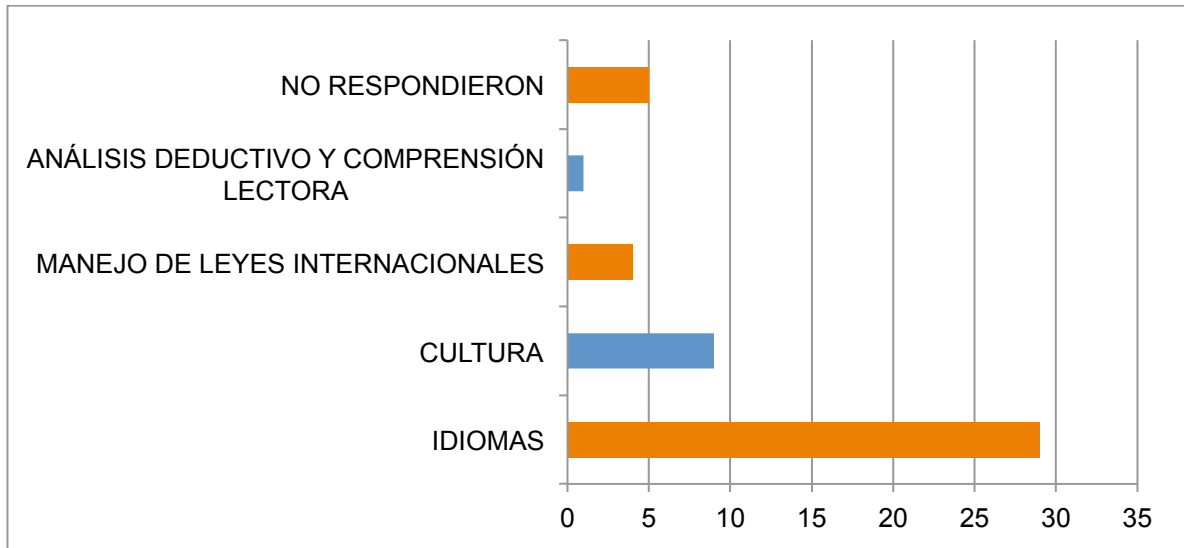
Cuestionario dirigido a los estudiantes

En la pregunta 5, se cuestiona si conocen o no alguna habilidad indispensable en este profesionista, el 87% responde que si las conoce, mientras que responden negativamente un 13%.



Gráfica 7: Habilidad en el profesionista con perfil internacional. Cuestionario dirigido a los estudiantes

Como se muestra en la gráfica 8, son las habilidades que los encuestados consideran indispensables en el profesionista con perfil internacional, la principal habilidad con 29 respuestas los idiomas.



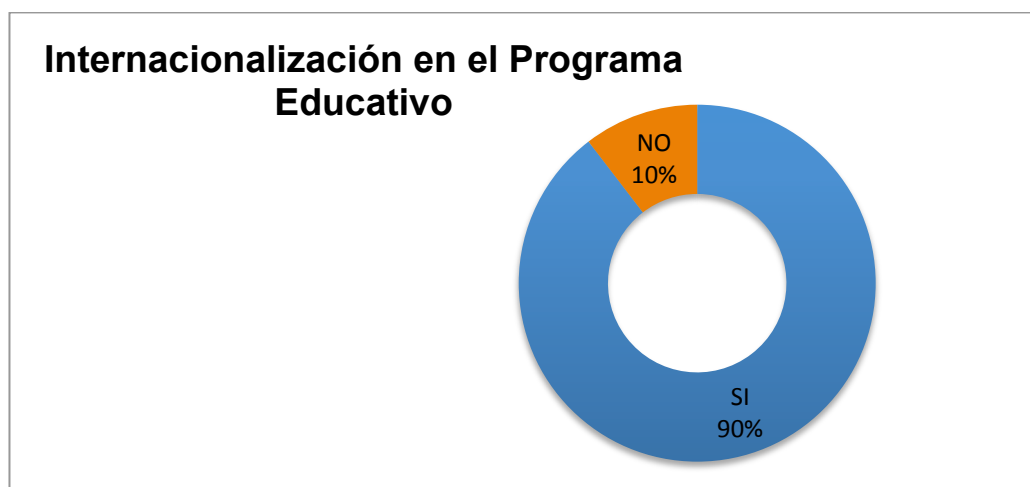
Gráfica 8: Habilidades del profesionista internacional. Cuestionario dirigido a los estudiantes
 Con respecto a los estudiantes, los resultados de la Licenciatura en Negocios internacionales son los siguientes:

Los estudiantes de los últimos semestres, a quienes se les aplicó el instrumento responden en un 81% conocer en qué consiste el fenómeno internacionalización en las profesiones, mientras que el 19% señalo no conocerlo, como lo muestra la gráfica 9, es imprescindible difundir este término entre los estudiantes, para que lo conozcan.



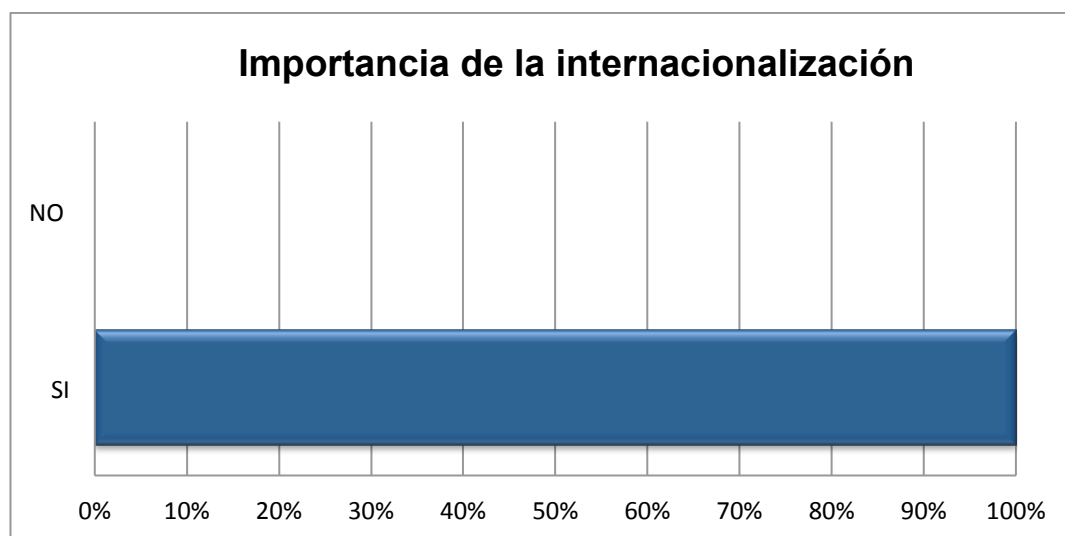
Gráfica 9: Fenómeno internacionalización de las profesiones. Cuestionario dirigido a los estudiantes

La gráfica 10 muestra si identifican en el Programa Educativo en el que estudian la internacionalización, los resultados reflejan que el 90% si lo identifican, se debe trabajar con el resto ya que un 10% respondieron que no.



Gráfica 10: Identificación de internacionalización en el Programa Educativo. Cuestionario dirigido a los estudiantes

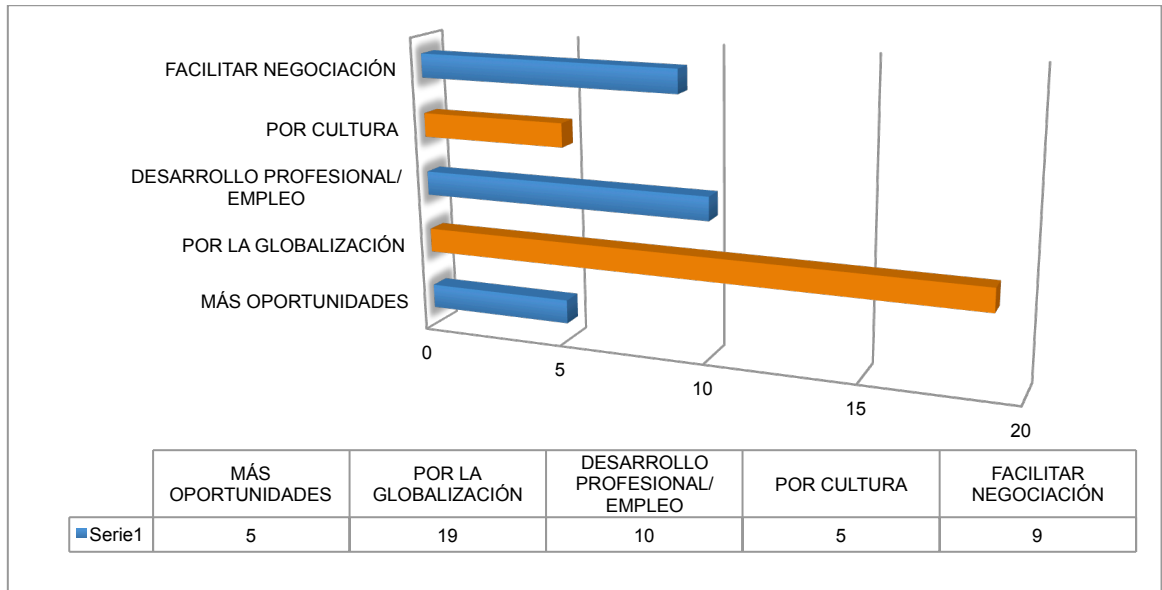
En la pregunta 3, se cuestiona sobre la importante la internacionalización en su licenciatura, en un 100% los encuestados consideran en su licenciatura este término importante.



Gráfica 11: Importancia de la internacionalización en la licenciatura. Cuestionario dirigido a los estudiantes

La gráfica 12 muestra las razones por las cuales los encuestados consideran importante la internacionalización, con 19 respuestas le dan a la globalización, 10 por desarrollo profesional, 9

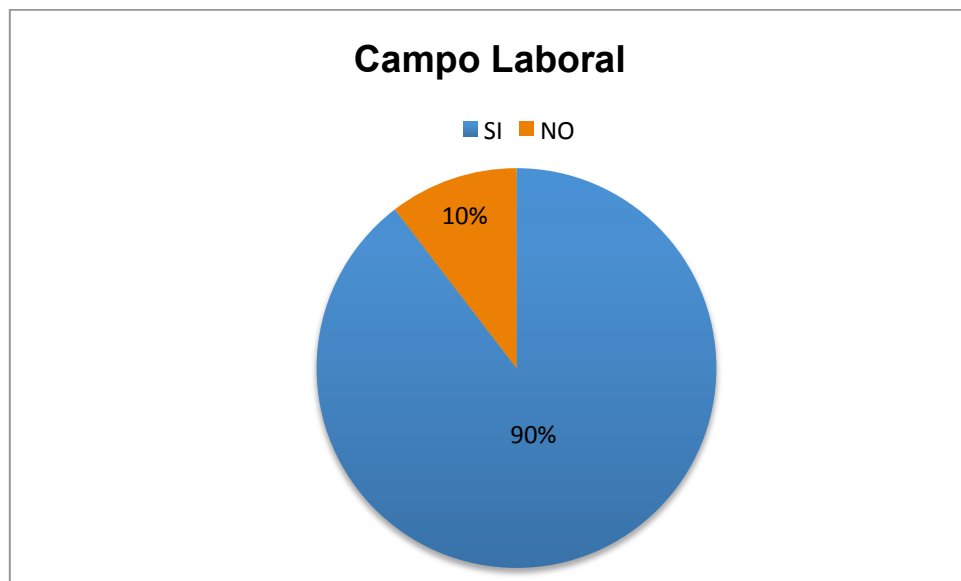
por que facilitan la negociación, por más oportunidades y cultura con 5 respuestas por los estudiantes de esta licenciatura.



Gráfica 12: Razones por las que consideran importante la internacionalización en la licenciatura.

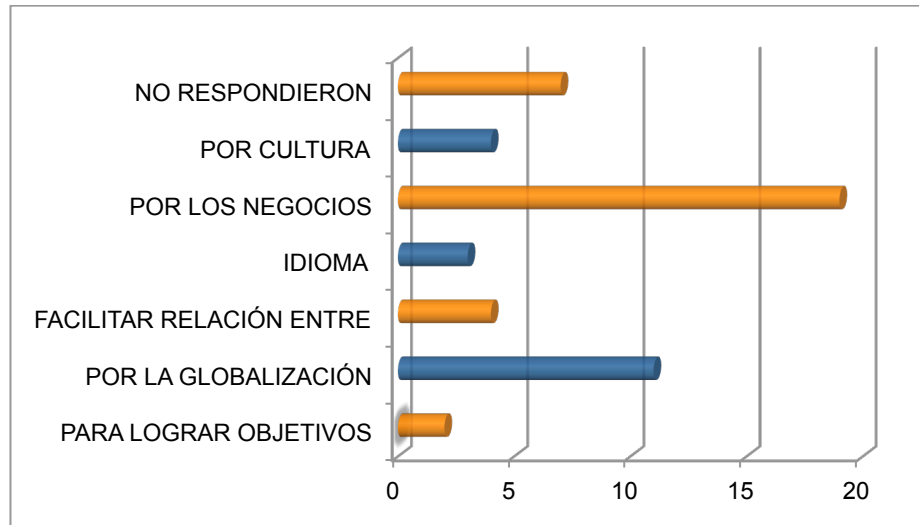
Cuestionario dirigido a los estudiantes

La pregunta 4, que cuestiona sobre la identificación del campo laboral como una necesidad de profesionistas con el perfil internacional, un 90 % afirma que si es una necesario, y un el 4% no lo considera así.



Gráfica 13: Identificación en el Campo laboral la necesidad del profesionista con perfil internacional. Cuestionario dirigido a los estudiantes

La pregunta 4.1, de las cuales identifican en el campo laboral la necesidad de profesionistas con perfil internacional, 19 responden por negocios, por la globalización contestaron 11, 4 por la cultura y la relación entre países, mientras 3 por los idiomas.

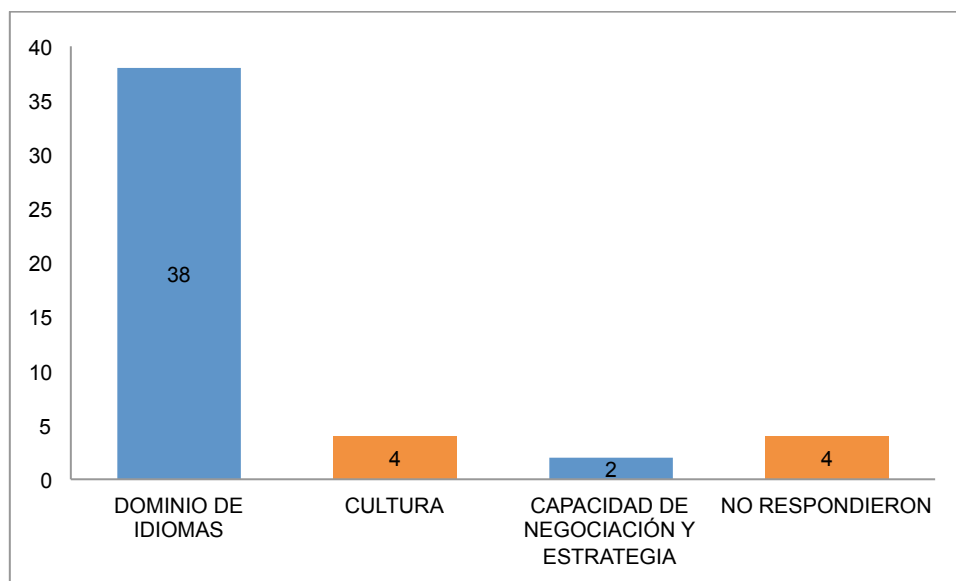


Gráfica 14: Respuestas comunes al campo laboral. Cuestionario dirigido a los estudiantes
 Los estudiantes de la licenciatura en Negocios Internacionales identificaron alguna habilidad indispensable en su perfil internacional con un 90% de respuestas, con un 10% declaran no conocerlas.



Gráfica 15: Habilidad en el profesionista con perfil internacional. Cuestionario dirigido a los estudiantes

Las habilidades que desarrollaran estos profesionistas según los encuestados con 38 respuestas son el dominio de idiomas, 4 por cuestiones culturales, 2 la capacidad de negociar y estrategia, por último 4 no dieron respuesta.



Gráfica 16: Habilidades del profesionista internacional. Cuestionario dirigido a los estudiantes

Las conclusiones a las que se llegó con los cuestionarios aplicados a los Estudiantes son las siguientes:

- En ambas licenciaturas es necesario tomar acciones importantes en las academias, que permitan a los estudiantes realmente conocer el fenómeno de la internacionalización dentro de su formación profesional.
- Es mínimo el porcentaje que declara no identificar la internacionalización en su Programa Educativo en las dos licenciaturas, sin embargo para el nivel de semestres concluidos en el que se encuentran los encuetados, se considera alarmante que no lo hayan percibido en sus Unidades de Aprendizaje dicho término.
- Refleja quizá una contradicción en ambas licenciaturas, mientas en las dos primeras preguntas hay quienes no conocen el fenómeno y no lo identifican en su Programa Educativo, sin embargo, manifiesta la totalidad del 100% importante la internacionalización en su licenciatura.
- Las respuestas: globalización y por cuestiones profesionales, fueron las razones con mayor puntaje en ambos perfiles profesionales por considerar la importancia de la internacionalización en sus carreras.

- En un 4% y un 10% respectivamente los encuestados señalan que en el campo laboral no identifican la necesidad de este profesionista con perfil internacional, cuáles son las expectativas laborales de estos profesionistas si no conocen, no identifican la necesidad de un internacionalista que se está formando como ellos en el sector productivo.
- En lo general solo se limitan los estudiantes a identificar como habilidad el dominio de idiomas, cuando la naturaleza de sus perfiles profesionales se deben desarrollar otras tantas.

Del análisis de los resultados, identificamos que es imprescindible desarrollar un programa donde los estudiantes se sientan identificados verdaderamente con su perfil profesional, de lo contrario si ellos continúan desconociendo el objetivo de su plan de estudios, difícilmente podrán ser insertados en el sector laboral en el que fueron formados.

Trabajos citados

UAEM. (2010). *Licenciatura en Derecho Internacional Proyecto Curricular*. México: UAEM.

UAEM. (2010). *Licenciatura en Negocios Internacionales*. México: UAEM.

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EDUCATIVA
GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS EN LAS
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: EL CASO DE UNA DEPENDENCIA
DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL SUR DE SONORA.

Dra. María Trinidad Alvarez Medina, Instituto Tecnológico de Sonora, talvarez@itson.edu.mx
Mtra. Yara Landazuri Aguilera, Instituto Tecnológico de Sonora
Dra. María Concepción Ramírez Barón, Universidad Autónoma de Baja California

Introducción.

Las actividades y los recursos que requieren las organizaciones y que son gestionados por procesos contribuyen a que los resultados deseados se logren con más eficacia y eficiencia, es aquí en donde radica la importancia de la gestión por procesos, permitiendo satisfacer y superar las expectativas de los usuarios, aumentando la competitividad de la organización. La presente investigación consistió en realizar un estudio exploratorio, utilizando como instrumento de medición el instrumento diseñado por el Cuerpo Académico “Administración de Organizaciones Educativas”, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México, basados en el sistema de competitividad y calidad (GCT). Para esta exploración se seleccionó el instrumento que evalúa la percepción de los procesos internos de las funciones sustantivas; formación de estudiantes, investigación científica y técnica, extensión a la comunidad, así como la gestión de recursos materiales y financieros de las Instituciones de Educación Superior (IES). Los resultados obtenidos son los siguientes: 1) Proceso de formación de estudiantes 62.86% está de acuerdo en la formación académica otorgada; 2) Proceso de investigación científica – técnica el 51.43% del personal docente está de acuerdo; 3) Procesos de extensión de la comunidad, el 68.57% está de acuerdo en la gestión de los mismos; 4) El proceso de soporte gestión de los recursos, el 71% del personal docente entrevistado respondió que está de acuerdo con la gestión de los procesos vinculados con la formación académica. Considerando los resultados se detecta un área de oportunidad para la institución, en relación a los procesos de gestión de investigación científica – técnica y los procesos de gestión de extensión a la comunidad y se concluye que es prioritario la determinación de contar con modelos y esquemas pertinentes de fomento y desarrollo de la investigación científica en las instituciones, así como formalizar los vínculos de comunicación con la comunidad.

La educación promueve la libertad y la autonomía de las personas y genera importantes beneficios para el desarrollo de la sociedad. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2009) señala que la educación es un bien público y estratégico en todos los niveles educativos, y que la educación superior es soporte de la investigación, la innovación y la creatividad. Añade que las IES deben buscar oportunidades para que la investigación y docencia sean capaces de afrontar los problemas que afectan el bienestar de la población y establecer bases sólidas para que la ciencia y la tecnología sean pertinentes a las demandas de la sociedad en el plano local, nacional e internacional. La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2001) menciona que la docencia, la investigación y la difusión de la cultura son funciones básicas de la educación superior que se apoyan en las actividades académico-administrativas.

Las universidades al igual que otras organizaciones están obligadas a prestar servicios educativos de calidad con eficacia y eficiencia. Por ello es importante que la gestión este orientada a procesos, de tal forma que las IES sean más competitivas. Es por ello que surge la investigación “Gestión por procesos en las funciones sustantivas en las Instituciones de educación superior: El caso de una dependencia de educación superior del sur de Sonora” que permita identificar la percepción del personal docente en cuanto a la gestión por procesos en las funciones de docencia, investigación científica – técnica, y extensión de una dependencia de educación superior (DES) de una Institución de educación superior del sur del estado de Sonora.

Marco teórico.

La calidad de la educación en las IES depende en gran medida de la gestión universitaria. En este apartado se abordarán los temas de gestión por procesos, calidad y competitividad de las IES.

Gestión por procesos.

Para todas las organizaciones resulta esencial alcanzar los objetivos planteados y la gestión por procesos contribuye a ello. La norma ISO 9000-2000 menciona que “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. El enfoque basado en procesos de acuerdo a la norma ISO 9001-2008 establece que *“para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se*

transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso”.

Cantón, Valle y Arias (2008) citando a la ISO 9000-2000 hacen referencia a que la identificación, entendimiento y la gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Al implantar la gestión por procesos es importante definir que es un proceso y la Norma ISO (9000) define el proceso como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que se interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

De acuerdo a lo mencionado por Mora, Martín y Alcalá (2006) en la guía sobre la implantación de la gestión por procesos en la Universidad de Sevilla, la gestión por procesos es un instrumento de gestión de la calidad que permite avanzar y mejorar el funcionamiento de cualquier organización a través de sus procesos. Los procesos representan el funcionamiento de una empresa y si estos se desconocen, difícilmente se pueden mejorar, por tanto lo que no se puede mejorar lo que no se conoce. Además refieren que *“la gestión por procesos se centra en el análisis y conocimiento exhaustivo de los diversos procesos que intervienen en una organización dirigido a un doble objetivo: por un lado, optimizar los recursos para garantizar la máxima eficiencia, y por otro lado, mejorar el nivel de resultado de cara a elevar el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes”.*

Los procesos se clasifican en: 1) procesos estratégicos, 2) procesos clave y 3) procesos de soporte y apoyo. Los procesos estratégicos son los que establecen las pautas para los demás procesos y suelen ser realizados por la dirección. Los procesos claves son la razón de ser cada área funcional, teniendo estos una repercusión directa sobre el cliente o usuario. Los procesos de soporte o apoyo son los apoyan a los procesos estratégicos y clave, permitiendo la operación eficiente y eficaz de los procesos en su conjunto.

Gestión universitaria.

La gestión por procesos en las IES, supone el paso de una visión de tipo administrativo a una visión de tipo más gestor e implica un cambio en la cultura de la organización, debido a que es necesario considerar al usuario de los servicios educativos universitarios como el eje fundamental en la razón de ser de las IES, (Cantón, et. al. 2008). El modelo Europeo de Excelencia (2001)

señala que “la gestión de calidad, en tanto que concepción de la gestión de las organizaciones, constituye una referencia adecuada por su condición de paradigma que incluye valores, principios y procedimientos y porque es considerada en los ambientes especializados como la estrategia de progreso por excelencia para el inmediato futuro. El concepto de gestión, subyacente al Modelo, abre a una visión en la que los elementos propios de cualquier organización: personas, recursos, procesos y resultados interactúan de manera recíproca”.

Añaden que la estructura ordenada y sistemática del Modelo Europeo de la calidad hace posible su utilización por cualquier tipo de organizaciones y para cualquier clase de actividad, siendo este un instrumento para la mejora de una organización, y su empleo por un centro educativo. El propio sector público se ha aproximado al modelo, y está siendo utilizado por Ayuntamientos, Consejerías de algunas Comunidades Autónomas, Universidades y otras Instituciones públicas.

Calidad y Competitividad.

El Modelo Europeo de Excelencia (2001) menciona que la gestión de calidad constituye un paradigma adecuado que permite a los centros educativos orientar de forma permanente su funcionamiento hacia la mejora de sus procesos y de sus resultados. De acuerdo a la ANUIES (2006) calidad es eficiencia en los procesos, eficacia en los resultados y la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las expectativas y demandas sociales. Es un referente para las IES, y que estas deben estar en su constante búsqueda en las funciones docencia, investigación y difusión. En tanto que la Norma ISO 9000 define la calidad como grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Alvarez, Landazuri y Reynaga (2014) citando a ANUIES (2006) mencionan que la calidad es transversal, permanente y compartido de la educación superior, y es necesario el impulso de programas y acciones que destinados mejorar la calidad en todos y cada uno de los procesos educativos, administrativos y de gestión institucional. Siendo necesario para esto que se amplíe y mejore la evaluación como un mecanismo para orientar y asegurar la calidad.

La calidad contribuye a la competitividad de las organizaciones, en ese sentido Porter (1991) refiere que la competitividad centra su análisis en el concepto de productividad, y productividad se entiende la forma en que un país genera prosperidad utilizando sus recursos

humanos, económicos y naturales. De acuerdo con Porter los cuatro elementos que incrementan la productividad y como ende la competitividad son: asignación de insumos y factores, métodos de organización y administración, desarrollo de sinergias y estructuras de liderazgo vía lazos, y satisfacción de necesidades de sus consumidores.

Guevara (2013) citando a Villareal (2007) refiere que “La competitividad, por tanto, es un fenómeno sistémico que implica ser competitivos desde el nivel de las empresas, de los sectores de la economía nacional, del gobierno y de las instituciones”.

Guevara (2013) concluye que el desarrollo de la competitividad no se puede limitar a la actuación de las empresas; éste es un proceso complejo (sistémico) que el Estado puede mejorar a partir de un proyecto de desarrollo nacional. Mediante la implementación de políticas públicas entre las cuales la educación y la capacitación son centrales para elevar los niveles de competitividad. La gestión por procesos contribuye significativamente a la calidad y la competitividad de la educación superior.

Metodología.

Sujetos. Los sujetos de estudio para la presente investigación fueron el personal académico, correspondiente a una de las seis direcciones académicas de una Institución de Educación Superior del Sur del estado de Sonora, esta dirección cuenta con dos jefaturas de departamento Ciencias Administrativas y Contaduría y Finanzas, cuatro Programas Educativos a nivel licenciatura y dos maestrías y un doctorado, y pertenecen a la casa de estudios más representativa del sur del Estado de Sonora.

Materiales. Para efectos del presente diagnóstico, se realizó un estudio exploratorio, utilizando como instrumento de medición el instrumento diseñado por el Cuerpo Académico “Administración de Organizaciones Educativas”, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México, basados en el sistema de competitividad y calidad GCT. Para esta exploración se seleccionó el instrumento que evalúa los procesos internos, denominado “Gestión de Procesos”, el instrumento va dirigido a profesores, cuentan con preguntas cerradas con escala de medición tipo Likert, donde las opciones de respuesta a cada interrogante fueron las siguientes.

Escala	Criterio
--------	----------

1	Completamente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	De acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

Procedimiento. El procedimiento para llevar a cabo la presente investigación y poder realizar una propuesta con los resultados obtenidos quedo de la siguiente manera:

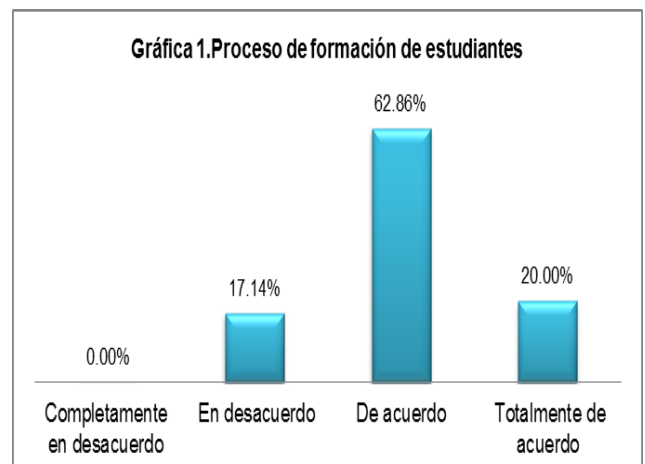
1. Se analizó y adaptó el instrumento proporcionado por el Cuerpo Académico “Administración de Organizaciones Educativas”, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. El cual tiene como objetivo identificar la competitividad en instituciones de educación superior por medio del estudio de las variables específicas que permitan entender este comportamiento.
2. Se identificó la dirección académicas de la máxima casa de estudios del Sur de Sonora que participarían en la presente investigación, considerando le número de profesores con que cuenta esta dirección.
3. Se aplicó el instrumento considerando la opinión de personal académico, el cual está compuesto por cuatro bloques de cinco preguntas cada uno, los cuales son: Proceso de formación de estudiantes, Proceso de investigación científica – técnica, Proceso de extensión la comunidad y Proceso de gestión de los recursos materiales y financieros.
4. Una vez recabada la información se procedió a la tabulación y gráfica de los resultados para su análisis.

Resultados.

A continuación se presentan los resultados de la presente investigación:

Gestión de procesos (formación de estudiantes)

En relación al proceso de formación de los estudiantes, el 62.86% del personal docente entrevistado respondió que está de acuerdo con la gestión de los procesos vinculados con la formación académica. Y sólo, el 17.14%



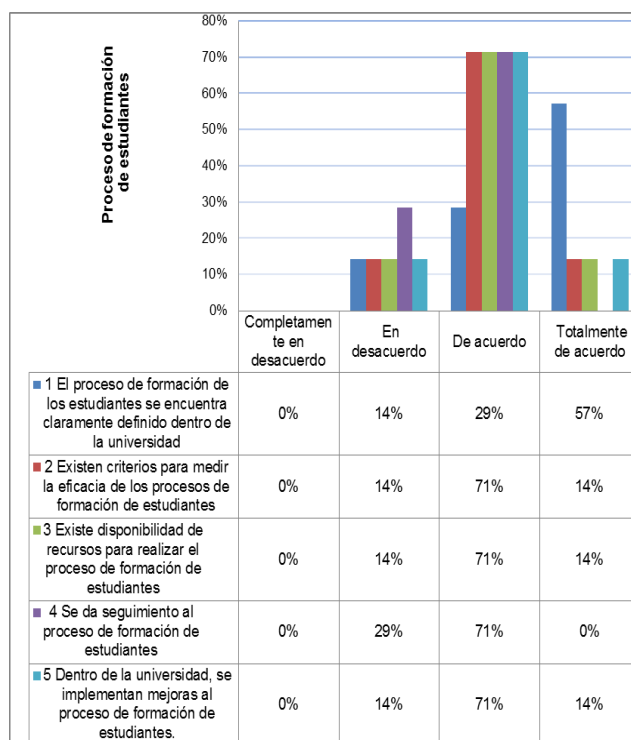
consideró estar en desacuerdo acuerdo con este aspecto (ver gráfica 1). Se considera necesario fomentar políticas de seguimiento a estos procesos y, con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de los mismos.

Para analizar las respuestas a cada una de las preguntas realizadas al personal docente se muestra la Gráfica 2. Proceso de formación de estudiantes, la cual muestra la redacción completa de cada cuestionamiento y los porcentajes acumulados a cada opción de respuestas de este bloque, lo anterior se considera para validar lo argumentado en la gráfica 1, donde se demuestra que la mayor parte de las respuestas recaen la opción “de acuerdo”, es decir con esto se valida que el personal docente entrevistado de la dirección de ciencias económico-administrativas está de acuerdo con la gestión de los procesos vinculados con la formación académica.

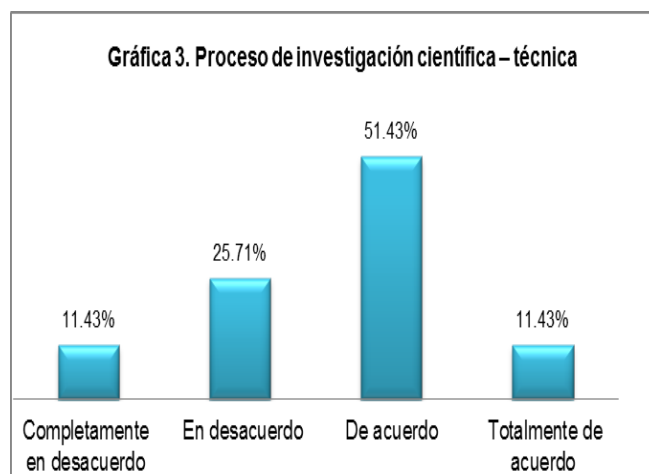
Gestión de procesos (investigación científica - técnica)

Los procesos de gestión y administración de proyectos de investigación requieren de mecanismos que fomenten e impulsen esta práctica científica entre el personal académico cuyas actividades están orientadas, preponderantemente, a la docencia; así como fortalecer y consolidar a aquellos profesores que ya realizan labores de investigación. En este caso, la dirección de ciencias económico-administrativas reporta que el 11.43% se encuentra en total desacuerdo, el 25.71% se encuentra en desacuerdo, el 51.43% de acuerdo y sólo el 11.43% manifiesta estar totalmente de con el

Gráfica 2. Proceso de formación de estudiantes



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

modelo de gestión de la investigación. Es reiterativa la afirmación en torno a la falta de criterios que permitan medir la eficacia de los procesos de gestión de la investigación; asimismo, se señala el requerimiento de mejorar el seguimiento a dichos procesos.

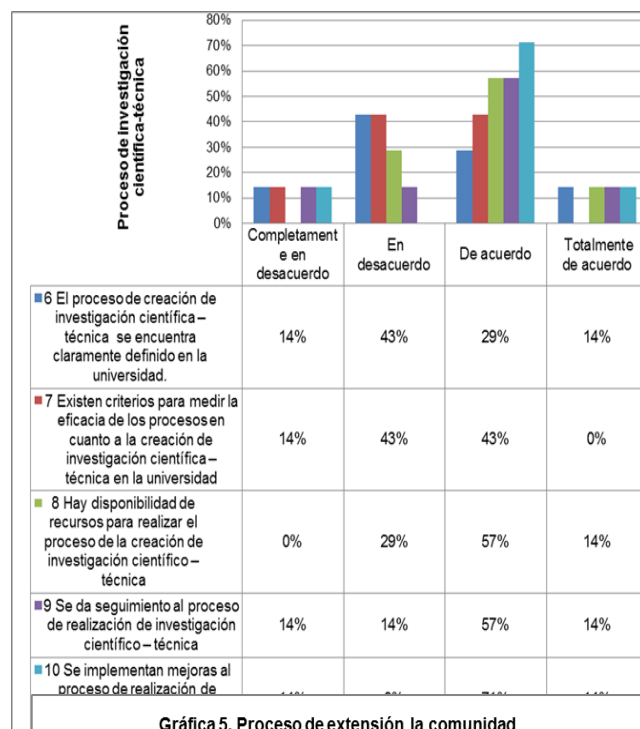
Para validar las respuestas a cada una de las preguntas realizadas al personal docente se muestra la Gráfica 4. Proceso de investigación científica – técnica, la cual muestra los porcentajes acumulados a cada opción de respuestas por cada una de las preguntas del bloque, donde se puede admitir lo argumentado en la gráfica anterior, es decir con esto se verifica que sólo el 51% del personal docente entrevistado está de acuerdo con el proceso de gestión de la investigación científica-técnica.

Gestión de procesos (extensión a la comunidad)

El 68.57% de las opiniones son favorables en torno a la gestión de procesos de extensión a la comunidad; sin embargo, fue redundante la apreciación respecto de la importancia definir con mayor precisión el modelo de extensión.

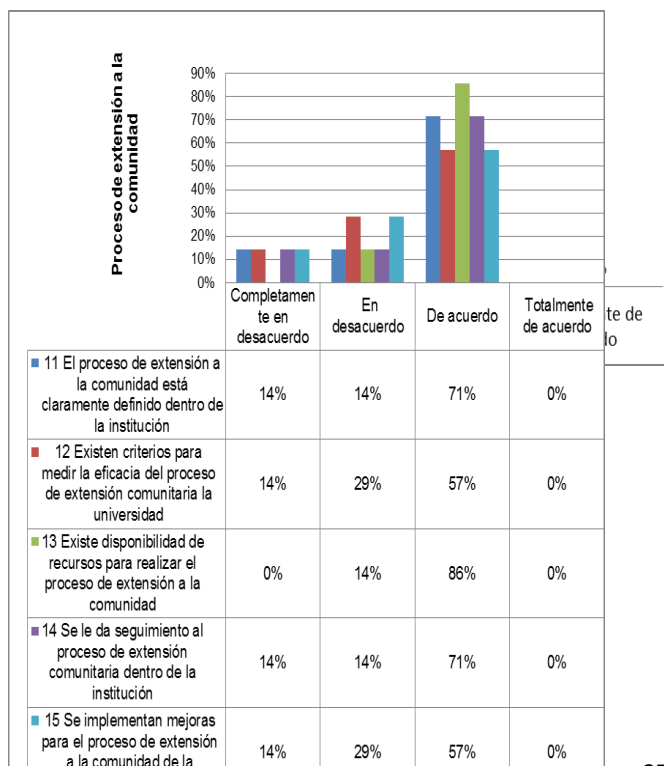
Como se muestra en la Gráfica 6. El 71% está de acuerdo que el proceso de extensión a la comunidad está claramente definido dentro de la institución, el 57% manifiesta que existen criterios para medir la eficacia del proceso de extensión

Gráfica 4. Proceso de investigación científica-



Gráfica 5. Proceso de extensión la comunidad

Gráfica 6. Proceso de extensión la comunidad



comunitaria y el 86% también está de acuerdo que existe disponibilidad de recursos para realizar el proceso de extensión a la comunidad.

En cuanto al seguimiento al proceso de extensión comunitaria dentro de la institución y a la implementación de mejoras para el proceso de extensión a la comunidad universitaria, el personal se encuentra de acuerdo con un 71 y 57% respectivamente.

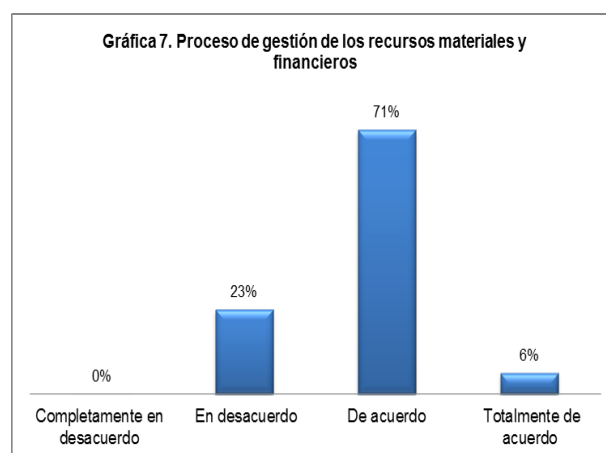
Para la pregunta que tiene que ver con la disponibilidad de recursos para realizar el proceso de extensión a la comunidad no hubo respuestas en total desacuerdo, es decir, se reconoce por los académicos que si existen recursos para este proceso.

Gestión de procesos (recursos materiales y financieros)

La provisión de recursos económicos e implementos de trabajo es un factor fundamental en la consecución de resultados de calidad en las instituciones de educación superior. De lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados.

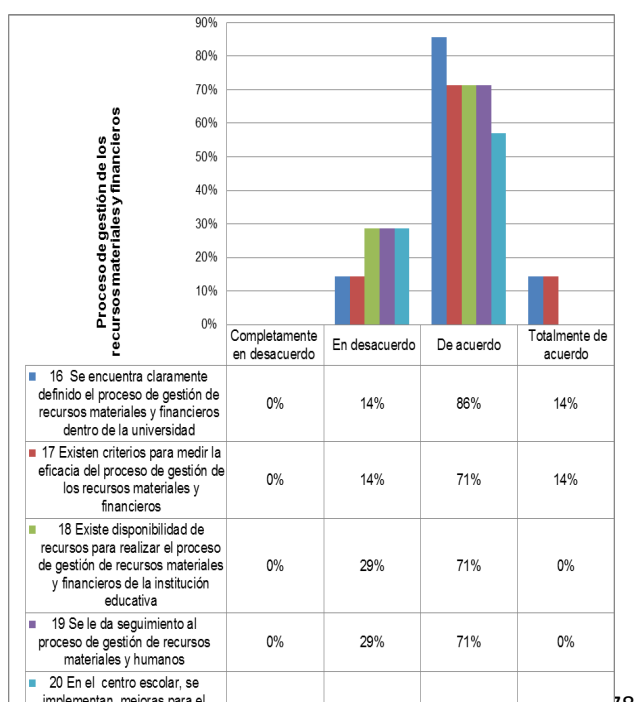
El 71% confirmó estar de acuerdo con los procesos de gestión de recursos materiales y financieros. A pesar de que no se obtuvo un 100% de acuerdo, no se presentó el caso de opiniones en desacuerdo en torno a este aspecto.

En la gráfica 8 se observa cómo la mayor ponderación de las opciones de respuesta se encuentra en la columna “de acuerdo”, sin embargo existen un porcentaje importante del 29% que ratifica estar en desacuerdo en la existencia de disponibilidad de recursos para realizar procesos de gestión de recursos materiales y financieros de la institución, que no están de acuerdo con el seguimiento al



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 8. Proceso de gestión de recursos materiales y



proceso de gestión de recursos materiales y humanos y por último que en la institución se implementan mejoras para el proceso de gestión de recursos materiales y financieros.

Conclusión.

Un aspecto relevante y, en el cual, se detecta un área de oportunidad para la institución, se encuentra asociado con los procesos de gestión de investigación científica – técnica y los procesos de gestión de extensión a la comunidad, por ser los bloques que mayor ponderación le dan a la opción de respuesta de total desacuerdo, de lo anterior se establece como prioritaria la determinación de contar con modelos y esquemas pertinentes de fomento y desarrollo de la investigación científica en las instituciones, así como formalizar los vínculos de comunicación con la comunidad.

Referencias Bibliográficas.

- ANUIES (2006). Consolidación y avances de la educación Superior en México. Temas cruciales de la agenda. Disponible en: <http://www2.uacj.mx/apps/webpifi/ANUIES%20consolidacion%20y%20avance%20de%20la%20educacion%20superior.pdf>.
- Cantón, I., Valle, R., y Arias, A. (2008). Calidad de la Docencia Universitaria: procesos clave. Revista Educativa Siglo XXI. No. 26, pp. 121-160.
- Guevara, I. (2013). Educación Superior e Investigación para la Competitividad Productiva Internacional. Problemas del Desarrollo, Revista Latinoamericana de Economía, vil. 44, núm. 172, enero-marzo, 2013. México. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11825315008>.
- Mendoza, A., y Ibarra, I. (2008). Competitividad de las Instituciones de Educación Superior en Puebla. Centro de Investigaciones e Inteligencia Económica. Serie Documentos Estratégicos CIIE, No. 1. México.
- Mora, M., Martín, E., y Alcalá, F. (2006). Guía sobre la Implantación de la Gestión por Procesos en la Universidad de Sevilla. Disponible en: http://www.docentes.us.es/uploads/calidad/guia_implantacion_gestion_procesos.pdf
- Porter, M. (1991). Ventaja Competitiva de las Naciones. Javier Vergara Editor. Argentina.
- UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. Encontrado en http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.
- UNESCO, (2009). Conferencia Mundial sobre la educación superior – 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Encontrado en: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

COMPETITIVIDAD Y SUSTENTABILIDAD
MODELO DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD URBANA
(Trabajo de investigación en proceso)

M. en E. Rigoberto Torres Tovar,

Universidad Autónoma del Estado de México

M. en I. Javier Romero Torres,

Universidad Autónoma del Estado de México

Dr. en Ed. María del Carmen Hernández Silva,

Universidad Autónoma del Estado de México

Introducción.

El siguiente trabajo de investigación expone un modelo de indicadores y su aplicación para calcular la sustentabilidad en la zona metropolitana de Toluca. La importancia de tener este tipo de indicadores es de suma importancia para cualquier orden de gobierno, su elaboración permite tener un conocimiento más aproximado a las condiciones en que vive la sociedad, es decir, se convierte en una herramienta que puede direccionar la toma de decisiones de los actores públicos para lograr ciudades y metrópolis más sustentables. Para lograr ello se presenta una metodología basada en la elaboración de indicadores a través de la técnica de promedios ponderados múltiples considerando las tres dimensiones de la sustentabilidad: social, económico y ambiental

Si bien el Producto Nacional Bruto ha sido el principal componente económico del desarrollo, en las últimas décadas se ha cuestionado su carácter de indicador del bienestar social, porque su comportamiento a lo largo del tiempo sólo muestra variaciones porcentuales de un periodo de tiempo con respecto a otro, es decir, su crecimiento. En otras palabras, cuando se habla de crecimiento se hace referencia a los aspectos cuantitativos, y con respecto al término desarrollo este debe involucrar factores cualitativos.

Una de las críticas más señaladas en lo que se refiere al crecimiento como detonante del desarrollo, ha sido la característica de ser excluyente, es decir, no incorpora algunos factores como la degradación del medio ambiente y otras externalidades generadas en el proceso de producción, sobre todo en las ciudades con mayor industrialización.

De lo anterior, surgieron algunos enfoques que han propuesto una serie de metodologías y técnicas para tener una medida del desarrollo que integre los aspectos cualitativos y cuantitativos. El análisis del *desarrollo sustentable* es precisamente el que contempla dicha visión integral, debido a que incorpora elementos ecológicos, económicos y sociales.

Desarrollo sustentable.

El interés tradicional que se ha tenido sobre la medición del desarrollo y la definición de los factores condicionantes del crecimiento, ha dado origen a una serie de discusiones en el ámbito de las ciencias sociales y, particularmente, de la economía; sin embargo, en las últimas décadas se han involucrado paulatinamente otras áreas del conocimiento, de acuerdo a la complejidad del tema a tratar.

Para explicar los factores mencionados, las propuestas abordadas por diversas teorías o corrientes del pensamiento económico no han sido aceptadas de manera convincente, o en el mejor de los casos, se consideran bajo ciertas reservas, debido a que los modelos económicos no contemplan los aspectos físicos del planeta desde la perspectiva global y local. La importancia de observar el comportamiento de estos aspectos físicos radica en los efectos (externalidades) que derivan de las actividades desarrolladas por la sociedad para satisfacer sus necesidades, entre los que podemos destacar: aceleramiento del cambio climático, agotamiento de la capacidad de carga y de regeneración de los ecosistemas o de su diversidad. De igual forma, fenómenos endémicos como la pobreza, el subdesarrollo en sus distintas características, endeudamiento, externo, entre otros, siguen ampliando la brecha entre los países denominados del primer y tercer mundo y, aunado a esto, la degradación ambiental. Por otra parte, cada uno de estos tipos de países tiene características propias en cuanto a problemas económicos se refiere como son: calidad de vida, niveles de paro y subempleo, bolsas de pobreza, hiperconsumo, etcétera (Castro, 2002).

Por lo anterior, ha resurgido la preocupación por el medio natural, la biodiversidad y el equilibrio ecológico a nivel global, buscando formas de urbanización, producción y consumo, entre otros, que aseguren el mantenimiento del bienestar para las generaciones futuras, de esto trata precisamente el *Paradigma de la Sustentabilidad*, el cual promueve nuevas perspectivas de análisis dentro de las disciplinas sociales, integrándolas junto a las llamadas ciencias de la tierra.

Los factores que se manifiestan de manera negativa en el medio ambiente como se describió anteriormente, no son incluidos de manera eficiente dentro de las medidas tradicionales de desarrollo, como por ejemplo el PIB, que consideran el crecimiento económico como el principal componente del desarrollo e incluso del bienestar, sin referencia alguna a la calidad del modelo seguido en términos distributivos, ecológicos o intertemporales. Desde el punto de vista de la Economía Ecológica se manifiesta que las medidas agregadas tienen importantes huecos por cubrir, dando prioridad a los valores monetarios y al mercado como institución para asignar recursos y dejando en último plano el capital ambiental y su amortización, junto a otras percepciones subjetivas relacionadas con el concepto integrador de localidad de vida.

La economía tradicional asumió hasta fechas recientes la inclusión de los objetivos ambientales entre las variables macroeconómicas, esta evolución ha sido impulsada por una serie de hechos (crisis energéticas de los años setentas, catástrofes nucleares, manifestación de las desigualdades entre los países del primer y tercer mundo, agujero de la capa de ozono, entre otros) que han motivado el tránsito desde la lógica mecanicista imperante en los modelos neoclásicos (Georgescu, 1971), donde la falacia de la sustitución sin fin sustenta el crecimiento fallido de los años setenta, hasta las actuales ideas que conforman la Economía del Desarrollo Sustentable.

Las restricciones que sobre la actividad económica tienen los recursos naturales han sido la base de la literatura referida a los límites al crecimiento durante los años setenta. Boulding (1978) habla de la inminente economía de la “nave espacial de la tierra”, para referirse a la imposibilidad de un crecimiento ilimitado en un planeta con recursos finitos y no renovables: en un futuro, el bienestar no podrá basarse en el crecimiento del consumo material. El informe Meadows para el Club de Roma (Meadows, 1974), junto a otros análisis como los realizados por Forrester (1975), plantean las más claras señales de alerta acerca de la sostenibilidad del modelo de desarrollo.

Desarrollo sustentable como término polisémico.

Muchas son las definiciones existentes para los términos sinónimos desarrollo sostenible, sostenibilidad o sustentabilidad. No obstante, la más difundida es la enunciada en el Informe Brundtland (PNUMA, 1987): “el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas”. Sin embargo, este enunciado está formulado con demasiada ambigüedad, lo cual por otra parte justifica su gran aceptación y uso en documentos de muy diversa índole. El uso de la definición de sostenibilidad del Informe Brundtland centrada en el aspecto de equidad intergeneracional, plantea importantes problemas metodológicos que obligan a la definición a priori de los siguientes hechos: el horizonte temporal, las preferencias de las generaciones futuras, las necesidades básicas a satisfacer la coherencia interna de sostener un desarrollo que actualmente no es equitativo entre las naciones. (Page, 1991)

Gran número de autores, al margen de los trabajos de Georgescu-Roegen entre otros, consideran que la mera conjugación de las palabras “desarrollo” y “sostenible” supone un mero supuesto, argumentando que el crecimiento por definición, no puede sostenerse dada la irreversibilidad de determinados procesos de degradación y escasez generados.

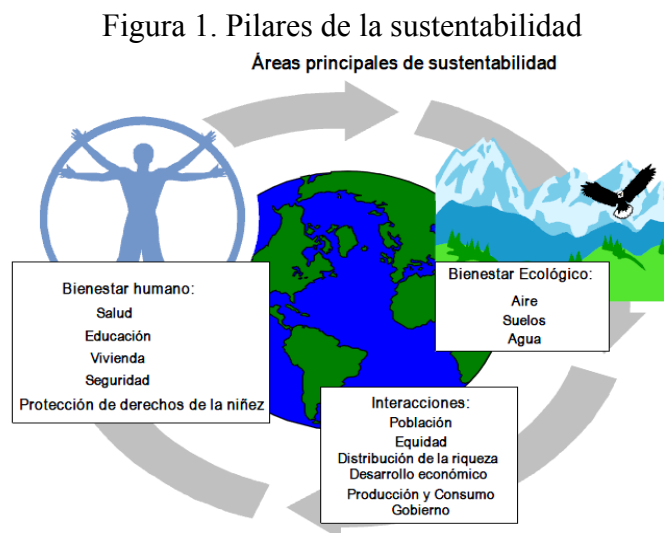
En primer lugar se debe destacar que se trata de un término asimilado de la Ecología. Según esta disciplina, la sostenibilidad alude a una condición que se puede mantener indefinidamente sin disminuciones progresivas de la calidad (Holdren, 1995). Un ecosistema sostenible es aquel que mantiene la integridad del sistema. Enlazando esta perspectiva con la referida al desarrollo económico, la sostenibilidad implica el mantenimiento de la capacidad de los ecosistemas naturales para mantener la población humana en el largo plazo. Constanza (1995) escoge la definición más simple: un sistema sostenible es aquel que sobrevive y persiste.

Por su parte, Goodland y Ledec (1987:20) aluden al desarrollo como una pauta de transformaciones estructurales económicas y sociales que optimizan los beneficios disponibles en el presente sin perjudicar el potencial para beneficios similares en el futuro. Con el mismo interés intertemporal, Tietenberg (1992) sugiere que la sostenibilidad significa que las generaciones futuras estén al menos tan bien como las generaciones actuales. Repetto (1994:15) se refiere al

concepto como una estrategia de desarrollo que gestione todos los bienes, recursos naturales y recursos humanos, así como financieros y físicos, para incrementar el bienestar a largo plazo.

Frente a la ambigüedad del concepto, la mayoría de los autores desglosan el término en varios componentes. En tal sentido, destaca el esquema de los tres pilares del desarrollo sostenible propuesto por Munasinghe (1993), que distingue entre sostenibilidad medioambiental, económica y social. La primera de ellas se refiere a la conservación de los sistemas soporte de la vida (tanto fuentes de recursos, como destino o depósito de residuos); la sostenibilidad económica se refiere al mantenimiento del capital económico; la acepción social es definida como el desarrollo del capital social. Finalmente, el desarrollo sustentable es el concepto integrador de ambos (ver figura 1).

La definición ofrecida por Constanza (1991:8) es quizás la más difundida dentro de la disciplina que se ha venido a denominar Economía Ecológica: “sostenibilidad es aquella relación entre los sistemas económicos humanos y los sistemas ecológicos –más dinámicos pero donde los cambios son normalmente más lentos-, en la que (1) la vida humana puede continuar indefinidamente, (2) los individuos pueden prosperar , y (3) las culturas humanas pueden desarrollarse; pero en la que los efectos de las actividades humanas permanecen dentro de unos límites, de manera que no destruyan la diversidad, la complejidad y la función de los sistemas ecológicos soporte de la vida”.



Fuente: PNUMA(1987)

Indicadores.

En términos generales, un indicador (por ejemplo emisiones de CO₂) no es más que un signo que ofrece información más allá del dato mismo, permitiendo un conocimiento más comprensivo de la realidad a analizar (calentamiento global). En definitiva el indicador es una medida de la parte observable de un fenómeno que permite valorar otra porción no observable de dicho

fenómeno (Chavalier, 1992). Se convierte pues en una variable proxy que “indica” de terminada información sobre una realidad que no se conoce de forma completa o directa: el nivel de desarrollo, el bienestar, etc. Por otra parte, como señala Ott (1978), un indicador puede ser la forma más simple de reducción de una gran cantidad de datos, manteniendo la información esencial para las cuestiones planteadas a los datos. El indicador ha de permitir una lectura sucinta, comprensible y científicamente válida del fenómeno a estudiar.

En este sentido, la aproximación de Gallopin (1996) resulta más interesante desde la óptica de la Teoría de Sistemas. Este autor define los indicadores como variables (y no valores), es decir, representaciones operativas de un atributo (calidad, característica, propiedad) de un sistema. Los indicadores por tanto son imágenes de un atributo, las cuales son definidas en términos de un procedimiento de medida u observación determinado. Cada variable puede asociarse a una serie de valores o estados a través de los cuales se manifiesta.

Las tres funciones básicas de los indicadores han de ser representaciones empíricas de la realidad en las que se reduzca el número de componentes. Además han de medir cuantitativamente (al menos establecer una escala) el fenómeno a representar. En la teoría de la medida, el término indicador se refiere a la especificación empírica de conceptos que no pueden ser medidos de forma operativa, como el bienestar o la sustentabilidad. Por último, el indicador, que ha de utilizarse para transmitir la información referente al objeto de estudio.

Indicadores de desarrollo sustentable urbano.

Como señala Fricker (1998), al documentar el origen de los indicadores de desarrollo sustentable es necesaria la referencia al enfoque tradicional de los indicadores sociales. Centrando los comentarios particularmente en la perspectiva urbana, destacan las aportaciones iniciales en materia de indicadores sociales realizadas por miembros de la Escuela de Chicago ya desde los años treinta del siglo pasado en el marco de la Ecología Urbana, las cuales son un magnífico ejemplo de análisis social urbano basado en indicadores. Esta escuela desarrollo teorías en las que la localización urbana, cuantificada en distancias al centro, explicaba muchos de los problemas sociales y psicológicos de la población. Modelos de círculos concéntricos o multi-céntricos eran utilizados para describir la estructura urbana y los efectos de los mecanismos de mercado, la competencia de usos y los precios del suelo.

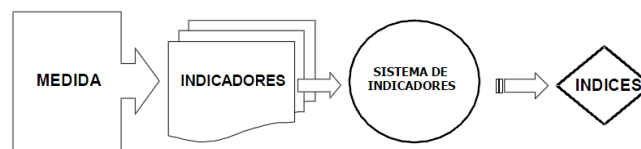
La dimensión urbana se considera ya desde los primeros análisis para la elaboración de estos indicadores sociales, suponiendo un ámbito donde se desarrollan numerosos avances relativos en un principio a la salud pública y condiciones sociales de las ciudades industriales. Desde esta perspectiva, el interés primordial es conocer la naturaleza y funcionamiento de las ciudades, las grandes desconocidas, aportando para ello nuevas medidas de aspectos sociales muy relacionados con la calidad de vida y el desarrollo. Se analiza la ciudades de una doble perspectiva: interurbana (comparativa entre zonas diferenciadas de la ciudad) e interurbana (comparativa entre

ciudades distintas). Se trata de los antecedentes de los actuales indicadores comunitarios y de sostenibilidad elaborados en un gran número de ciudades en el mundo.

Se ha de reconocer que durante los setenta se producen importantes avances en el desarrollo de los indicadores urbanos, de manera que incluso adelanta a la propia evolución de los indicadores ambientales (Alberti y Bettini, 2006). El primer informe de indicadores de medio ambiente urbano de la OCDE (1978) así lo atestigua, haciendo referencia a los efectos que sobre la calidad de vida urbana tienen factores como la calidad de las instalaciones, construcciones y equipamientos, la calidad de los servicios o el ambiente sociocultural.

Normalmente se distingue entre indicadores simples e indicadores complejos, sintéticos o índices (ver figura 2). Los primeros hacen referencia a estadísticas no muy elaboradas, obtenidas directamente de la realidad, normalmente presentadas en forma relativa a la superficie o la población. La información que se infiere de estos indicadores es muy limitada. Los indicadores sintéticos o índices son medidas sin dimensión resultado de combinar varios indicadores simples, mediante un sistema de ponderación que jerarquiza los componentes. La información que se obtiene de estos indicadores es mayor, si bien, la interpretación de la misma es en muchos casos más problemática y con ciertas restricciones.

Figura 2. Proceso de elaboración de índices



Fricker (1998)

Respecto a la elaboración de indicadores, Gallopin (1997) y la OCDE (1993) sugieren los siguientes principios generales:}

- a) Los valores de los indicadores deben de ser medibles o al menos observables.
- b) Los datos deben estar ya disponibles o en su caso, se pueden obtener mediante mediciones específicas.
- c) La metodología para la recolección de información y el procesamiento de los datos, así como para la construcción de indicadores, debe ser clara, transparente y estandarizada.
- d) Los medios financieros, humanos y técnicos para la construcción y monitorización de los indicadores deben estar disponibles.
- e) Los indicadores deben disfrutar de una gran aceptación política en el nivel apropiado para la toma de decisiones.
- f) La participación y el apoyo del público en el uso de los indicadores es fundamental.

Sistema de Indicadores.

Un sistema de este tipo de indicadores es más que una simple suma de una serie de indicadores, siendo respecto a éstos una realidad nueva y distinta. Los análisis empíricos de sustentabilidad basados en un gran número de indicadores resultan ser complejos y llenos de dificultades debido a la gran cantidad de información multidimensional, que es necesario considerar de manera conjunta; por otro lado, una interpretación adecuada de tal magnitud de información obstaculiza la utilización de este tipo de análisis, como herramienta práctica de apoyo a la toma de decisiones públicas y privadas encaminadas a mejorar la sustentabilidad.

A pesar de que los índices representan una única medida de fácil interpretación que tiene la intención de servir como base para la toma de decisiones políticas, su construcción no es tarea fácil, además, las implicaciones de cada una de las metodologías existentes que tienen que ver con el diseño de los índices, plantean una serie de cuestionamientos, que si no se analizan adecuadamente pueden llevar a resultados equivocados, malas interpretaciones o en su caso a manipulaciones arbitrarias. (Gómez-Limón y Arriaza, 2011).

Para dar solución a dicho problema, a lo largo del tiempo se han abordado diferentes aplicaciones metodológicas de agregación que resumen la información de los diferentes indicadores de base, considerados para el análisis en un índice o indicador sintético. El uso de éstos últimos ha generado un importante debate en torno a sus ventajas e inconvenientes (Saisana y Tarantola, 2002), a continuación se muestran los más importantes:

a) Ventajas:

- Son capaces de sintetizar información de carácter complejo y multidimensional con el objeto de facilitar su comprensión.
- Reducen el tamaño visible de la información suministrada por un conjunto de indicadores, sin desestimar la información de base sobre la que se apoyan.
- Promueven el uso de mediciones cuantitativas para el seguimiento y evaluación de las unidades analizadas a lo largo del tiempo, pudiendo ser la base de series históricas.
- Facilitan la comunicación de los resultados a un público amplio, permitiendo que estos temas complejos sean objeto de debate social.
- Los resultados de estos índices permiten que los temas analizados sean de debate político, constituyendo el soporte analítico para el diseño y aplicación de políticas públicas.
- Permiten a los usuarios de estos índices realizar comparaciones de dimensiones complejas de forma efectiva.

b) Inconvenientes:

- Pueden invitar a la obtención de conclusiones simplistas.
- La información que generan pueden derivar en políticas inapropiadas si el proceso de construcción es inadecuado (falta de rigor científico y técnico) o malinterpretado (falta de transparencia en el proceso).
- La selección de indicadores y su ponderación puede ser objeto de disputas políticas y técnicas.

- La información que generan puede derivar en políticas inapropiadas si algún principio o criterio es ignorado por la dificultad de su cuantificación a través de indicadores.
- La variedad de métodos existentes para su construcción puede dar lugar a indicadores sintéticos arbitrarios o poco justificados.

De acuerdo a Gallopín (2006), la sustentabilidad es equiparable al concepto de “resiliencia”, es decir, capacidad que tienen los sistemas para adaptarse al cambio, para mantener su integridad, vencer los colapsos o las fluctuaciones externas y recuperarse en el tiempo. Bajo este contexto, de acuerdo a la generación y aplicación de los sistemas de indicadores de manera cronológica podemos definir sistemas de primera, segunda y tercera generación.

1) Los sistemas de primera generación

Tienen su origen en la década de los años ochenta del siglo que recientemente terminó, la elaboración de este tipo fue a través de la OCDE, su característica principal es que tienden a ser teóricos y dentro del marco ambiental. Estos pueden distinguirse dentro de los llamados marcos ordenadores como se listan a continuación:

- Presión-Estado-Respuesta (PER)
- Fuerza Motriz-Estado-Respuesta (FER)
- Fuerza Motriz-Presión-Estado-Respuesta (FPER)
- Fuerza Motriz-Presión-Estado-Impacto-Respuesta (FPEIR)

Estos expresaban indicadores ambientales, incluyendo la aproximación por medios (aire, agua, tierra y biodiversidad), por objetivos (acordes con mandatos legales y administrativos, Agenda 21) y por sectores (transporte, turismo, industria, etc.)

2) Sistemas de segunda generación

Su implementación data de la década de los noventa del siglo pasado, se desarrollan sistemas a nivel nacional, sobre todo, resaltan las iniciativas planteadas por México, Chile, Estados Unidos, Reino Unido, España, entre otros (OSE, 2005 y 2006). Destaca la incorporación la visión del enfoque multidimensional del desarrollo sostenible: económico, social y ambiental; aunque en los últimos años ha tomado fuerza la incorporación de una cuarta dimensión denominada institucional, argumentada por la importancia de la influencia que ejercen las políticas públicas a través de los diferentes organismos de control como son los gobiernos locales y nacionales así como las instituciones internacionales.

El Sistema de Indicadores de la Comisión de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas propuso el Programa de Trabajo en Indicadores de Sostenibilidad dentro del capítulo 40 de la Agenda 21, en él se listan Indicadores de Sostenibilidad basados en hojas metodológicas publicados en 1998.

3) Indicadores de Tercera generación

La necesidad de vincular las dimensiones del desarrollo y sus indicadores entre sí, dio como resultado sistemas de indicadores que permitieran tener acceso rápido a un contexto de significado mayor, de tal forma que agrupara temas o áreas multidimensionales de forma transversal y sistemática. Las primeras iniciativas surgieron en la Unión Europea, aunque a nivel internacional se generaron nuevos sistemas de indicadores que consideran de mayor importancia el componente territorial que facilitan su uso y aplicación a nivel local promoviendo una mayor participación social.

Elección de Indicadores.

La selección de indicadores inicialmente debe considerar la definición de los grupos de atributos que servirán para su caracterización (Sotelo, Tolón y Lastra, 2011): objetivos del sistema de indicadores, calidad de los datos necesarios para el indicador y el interés de la sociedad. Entre los principales atributos a considerar tenemos: Evaluación de la sostenibilidad, objetivos del sistema, cobertura geográfica, disponibilidad, coste razonable, fiabilidad, interés social, impacto y resonancia, comprensible, comunicación y metas

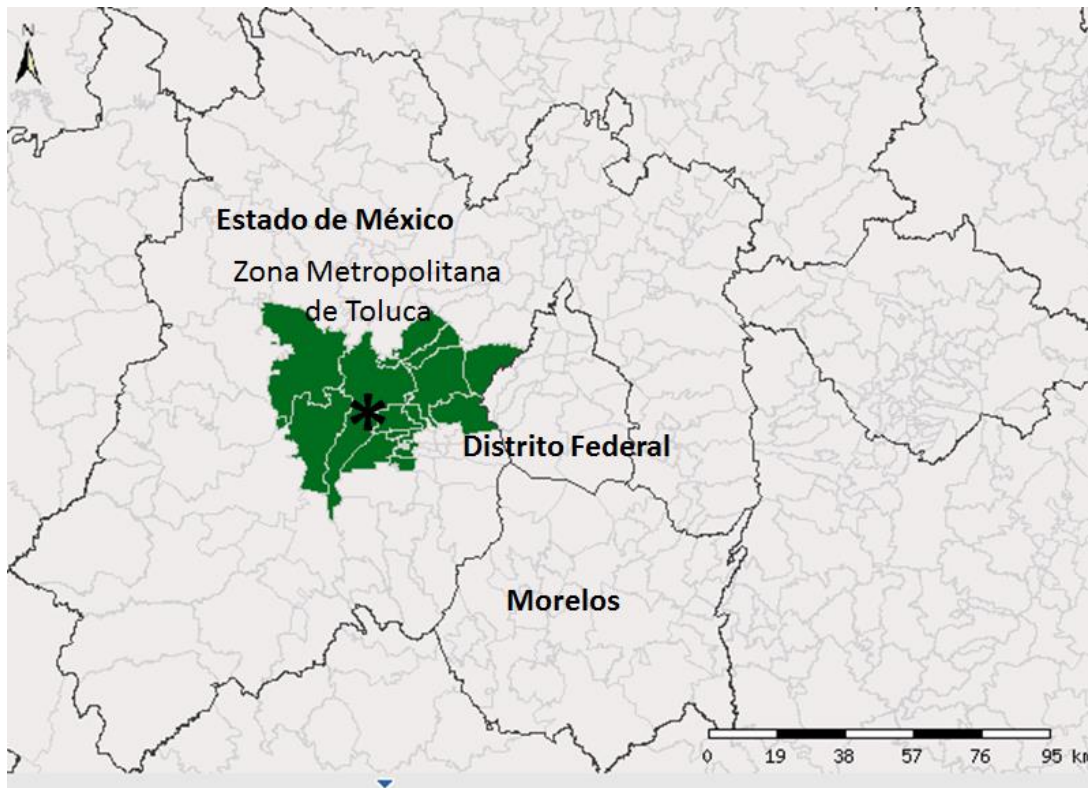
Indicadores de sustentabilidad para la zona metropolitana de Toluca (ZMT),

La definición de la ZMT esta considera de acuerdo a los criterios establecidos en el documento denominado Delimitación de las Zonas Metropolitanas de México 2010 (publicado en 2012), el cual fue elaborado de manera conjunta por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Consejo Nacional de Población (CONAPO) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); destacando entre otros criterios: número de habitantes, ocupación en actividades secundarias y terciarias, conurbación intermunicipal, características urbanas, continuidad, integración funcional con municipios centrales, aspectos geográficos, etc.

De acuerdo al último Censo de Población y Vivienda del 2010 (INEGI, 2011), la ZMT tiene 1 millón 936 mil 126 habitantes en una extensión aproximada de 2 mil 203.2 km²; una tasa de crecimiento media anual de 2.2 % en el periodo 2000 al 2010 con una Densidad Media Urbana de 64.8 habitantes por hectárea

Los municipios que integran la ZMT son los siguientes (ver mapa 1): Almoloya de Juárez, Calimaya, Chapultepec, Lerma, Metepec, Mexicaltzingo, Ocoyoacac, Otzolotepec, Rayón, San Antonio la Isla, San Mateo Atenco, Temoaya, Toluca, Xonacatlán y Zinacantepec.

Mapa 1. Zona Metropolitana de Toluca



Elaboración propia a partir de cartografía de INEGI.

Para el caso de estudio se consideran 3 dimensiones (social, ambiental y económica) con un total de 54 indicadores.

Dimensión social.

En este ámbito social, la disponibilidad de información fue mayor que en las demás dimensiones a pesar de las limitantes comentadas anteriormente, sin embargo el número de indicadores generados para este rubro fue relevante (29 indicadores). Para destacar su interpretación y significancia dentro del marco de la sustentabilidad podemos englobar los más importantes a continuación (ver cuadro 1).

El crecimiento de la población tiene que ver directamente con indicadores como el promedio de habitantes por bibliotecas, escuelas, unidades médicas maestros, personal médico, desequilibrio en el índice de envejecimiento, y la inversión pública en sectores como la salud y educación. Podemos mencionar que el crecimiento descontrolado de población afecta el nivel de sustentabilidad desde la perspectiva de la disponibilidad de elementos esenciales para población ya mencionados; es decir, se encarecen o disminuye la calidad de servicio si los elementos no crecen al mismo ritmo de la población si una política de inversión no contempla tal fenómeno.

Los aspectos que tienen que ver con la vivienda, están vinculados de manera importante a la sustentabilidad, debido que manifiestan las condiciones de vida que puede llevar una persona

dentro de su hábitat personal y familiar directamente, es por ello que los servicios proporcionados por la parte pública como lo es la luz, drenaje y el agua; así como otros de índole privado que son la telefonía, internet, computadora deben ser accesibles en cierta medida para la población. También en este rubro, es de suma importancia el promedio de habitantes por vivienda, dado que nos manifiesta el nivel de hacinamiento que se puede dar al seno de las familias.

Por su parte, los aspectos relacionados con la salud contemplan los siguientes rubros:

El acceso a los servicios de salud (derechohabientes) dado que influye en el nivel de vida y una mayor esperanza de vida, de igual forma, reduce los índices de mortalidad de la población y favorece la natalidad, esto se traduce en mejores aspectos de sustentabilidad.

Otro de los rubros de la dimensión social, tienen que ver con la inseguridad experimentada por la población, tradicionalmente se considera que las áreas urbana manifiestan este fenómeno, sin embargo ahora se ha generalizado a niveles alarmantes; a manera de ejemplo podemos mencionar los robos, homicidios, accidentes, y delitos sexuales, condiciones que tienen cada vez mayor peso en la percepción como fenómenos negativos para la sociedad en ciertos municipios.

Finalmente, la participación ciudadana en los procesos electorales dentro del régimen democrático, es importante para determinar a los gobernantes que puedan ser eficientes en el más extenso de los sentidos para favorecer la administración y gestión de los recursos públicos.

Cuadro 1. Dimensión Social

No.	INDICADOR SIMPLE DE DIMENSIÓN SOCIAL	valor
1	Crecimiento porcentual población	2.2
2	% porcentaje de viviendas con disponibilidad de agua	87.2
3	% porcentaje de viviendas con disponibilidad de luz	97.0
4	% porcentaje de viviendas con telefonía fija	39.3
5	% porcentaje de viviendas con computadora	31.4
6	% porcentaje de viviendas con internet	21.8
7	% porcentaje de viviendas con celular	64.1
8	Promedio de ocupantes por vivienda	4.4
9	Promedio de escolaridad	8.9
10	% población analfabeta de 15 años y más	3.4
11	Habitantes por biblioteca	18439.0
12	Relación hombre-mujer	94.8
13	Índice de envejecimiento	21.4
14	% de población derechohabiente	65.0
15	Tasa bruta de natalidad	21.2
16	Tasa bruta de mortalidad	3.0
17	Tasa de mortalidad infantil	10.6
18	Habitantes por unidad médica	7251.0
19	Habitantes por personal médico	543.0
20	Alumnos por escuela	198.0
21	alumnos maestro	22.0
22	Maestros por escuela	9.0
23	Homicidio por cada 10000 habitantes	2.0
24	Robos por habitante por cada 10000 habitantes	68.0
25	Delitos sexuales por habitante por cada 10000	3.0
26	Accidentes de tránsito por cada 10000 habitantes	27.0
27	Participación ciudadana (votaciones municipales)	68.9
28	% de inversión pública en salud	20.5
29	% de inversión pública en educación	9.5

Fuente: elaboración propia a partir de información de INEGI e IGCEM

Dimensión ambiental.

En esta dimensión aparecen indicadores que manifiestan presión sobre el medio ambiente, principalmente se refiere a elementos artificiales, es decir los generados por el hombre, tal como la infraestructura carretera, la expansión urbana y la densidad de población, en su conjunto van reduciendo las áreas verdes de manera gradual. El incremento de superficies de cultivo también afecta al medio ambiente debido a que el uso del suelo es extensivo, el incremento de la demanda de agua, la generación de basura, superficie de cultivo; hay que resaltar las externalidades que derivan de los autos en circulación así como el consumo de energía (ver cuadro 2). Todos en su conjunto inciden directamente en el nivel de sustentabilidad debido a que es el entorno directo de las personas y que implica las condiciones de salud de las personas.

Cuadro 2. Dimensión ambiental

No.	INDICADOR SIMPLE DE DIMENSIÓN AMBIENTAL	valor
1	Densidad Media Urbana	64.8
2	% población urbana	52.7
3	% de superficie forestal	28.7
4	% de superficie reforestada	0.3
5	% de superficie urbana	0.2
6	% de inversión en medio ambiente	2.3
7	% de inversión en agua y obra pública	8.2
8	Densidad de carreteras	32.2
9	Demanda de agua LPS	337
10	Volumen de basura recolectada por habitante kilos	280
11	Dotación de agua litros por habitante LPS	216
12	Contaminación IMECA (PM10)	113.2
13	% de superficie de cultivo	50.6
14	% de viviendas con drenaje	91.6
15	Automóviles por habitante	227
16	Consumo energía per cápita Mw/HRA/HABIT	0.8

Fuente: elaboración propia a partir de información de PROBOSQUE, INEGI e IGCEM

Dimensión económica.

Esta dimensión es muy criticada por el hecho de ser información que considera aspectos monetarios, que encierran muchas consideraciones hasta cierto punto de vista materialista, aquí se consideran rubros como es el incremento de precios, población ocupada, entre otros (ver cuadro 5); sin embargo, uno que merece atención importante es la razón de dependencia, la cual nos indica la población no activa económicamente activa (niños y ancianos) soportada por la población en edad de trabajar, situación que en muchos países desarrollados ha alcanzado niveles alarmantes, que sin embargo en países como México ha presentado esa evolución; el Índice de Desarrollo Humano, es aquel que nos muestra a la vez tres dimensiones: larga vida y saludable, educación y nivel de vida (elaborado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo), aunque de acuerdo a especialistas en desarrollo consideran que tiene un enfoque más económico debido a que contempla los parámetros de términos monetarios de dotación de satisfactores.

Cuadro 3. Dimensión Económica

No.	INDICADOR SIMPLE DE DIMENSIÓN ECONÓMICA	valor
1	% de población Económicamente Activa (PEA)	39.7
2	% de población Ocupada de la PEA	95.3
3	PIB per cápita	95086
4	Deuda pública per cápita	191
5	Inversión pública per cápita	1462
6	Abasto y comercio por cada 10000 habitantes	8.6
7	Incremento de precios (inflación)	4.4
8	Razón de dependencia económica	55.8
9	Índice de Desarrollo Humano	0.8051

Fuente: elaboración propia a partir de información de PNUMA, INEGI, IGCEM

Consideraciones finales.

Una vez llegadas hasta esta instancia, la de selección de indicadores por dimensión, el siguiente paso es determinar la metodología para obtener un Indicador Sintético que nos integrara las dimensiones. Cabe destacar que la presente investigación forma parte de un proyecto en el cual se está considerando la propuesta de un método para medir la sustentabilidad. A pesar de que el estudio sobre el ámbito urbano y metropolitano ha cobrado cada vez más importancia desde diversas disciplinas, la generación de estadísticas a esta escala es muy escasa, situación que en muchos de los casos no lleva a buenas conclusiones o resultados óptimos, en el caso de existir información, ésta presenta inconsistencias como es la heterogeneidad de las estadísticas, así mismo la periodicidad de publicación es muy dispersa.

Aunado a lo anterior, podemos identificar cambios de metodología en la generación de la misma que la hacen prácticamente incomparable en el tiempo y entre regiones.

Otro de los factores que limitan la generación de datos es el de los presupuestos públicos destinados para este fin, si bien existen organismos o instituciones con este propósito tanto de índole federal como estatal, a escala municipal se desatiende la parte de información, tal pareciera que existe poco interés o en realidad se podría afirmar que no ha una conciencia de la importancia de esta información que puede ser determinante a la hora de tomar decisiones, o en el peor de los casos, se desconoce la utilidad y lo valioso que pueden ser para implementar las diversas políticas públicas por parte de los agentes gubernamentales.

Finalmente, en ese sentido inconsistencias podemos agregar que para algunas estadísticas que tienen que ver con el medio ambiente, éstas en su mayoría son muestras representativas de lugares que se monitorean como es el caso de la contaminación.

Las principales fuentes estadísticas consultadas tenemos: Instituto Nacional de Información Geográfica (INEGI); Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (IGECEM); Consejo Nacional de Población (CONAPO); Protectora de Bosques del Estado de México (PROBOSQUE); Secretaría del Medio Ambiente del Estado de México, y finalmente Informes de los diferentes Ayuntamientos que integran la ZMT. Los datos recolectados corresponden al año 2010.

Referencias bibliográficas.

- Alberti, M. y V. Bettini (1996). *Sistemas Urbanos e indicadores de sostenibilidad*. Editorial Trotta. España
- América Economía. México fue sede de la primera reunión para Fondo Climático Verde. 30 de abril de 2011.
- Boulding, K (1978). *Ecodynamics*. Sage. Beverly Hills
- Brundtland, Gro Harlem (1987). *Nuestro futuro común*, Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, Oxford, Oxford University Press.
- Constanza, Robert. (1999). *Introducción a la Economía Ecológica*. AENOR, Madrid.

- Castro Bonaño, J.M. *Indicadores de desarrollo sostenible urbano*. Instituto de Estadística de Andalucía. 2004.
- Forrester, J. (1975). *Collected Papers*. Wright Allen Press. New York.
- Fricker, A. (1998). *Measuring up to sustainability*. *Futures*, 30 (4): 367-375
- Georgescu-Roegen, N (1971). *The Entropy Law and the Economic Process*. Harvard University Press. Cambridge. MA.
- Gallopin, G. (1996). Environmental and sustainability indicators and the concept of situational indicators.
- Gallopin, Gilberto (2006). *Los indicadores de desarrollo sostenible. Aspectos conceptuales y metodológicos*. FODEPAL, Santiago, Chile.
- Goodland, R. y G. Ledec (1987). Neoclastic economics and principles of sustainable development. *Ecological Modelling*, 38: 19-46.
- Gómez-Limón y M. Arriaza. Evaluación de la sostenibilidad de las explotaciones de olivar en Andalucía. UNICAJA. 2011.
- Instituto de información e investigación geográfica, estadística y catastral (2011). Estadística Básica Municipal 2010.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). *Censo de Población y Vivienda 2010*. México
- INEGI-INE/SEMARNAP (2000). *Indicadores de Desarrollo Sustentable*. México.
- Meadows, D. (1972). *The limits to growth: a report for the Club of Rome's Project on the Predicament of Mankind*. London. Earth Island Press.
- Munasinge, M. (1993). *Environmental Economics and Sustainable Development*, World Bank Environmental Paper 3, World Bank, New York
- OCDE (1993). *Indicadores Ambientales*. Paris
- OCDE (2004). *Innovación de Políticas para el Desarrollo Sustentable*.
- OCDE (1978). *Urban Environmental Indicators*. Paris.
- Otto, W. (1995). *Environmental statistics and Data Analysis*. Lewis Publishers. Boca Raton, California.
- Page, T. (1991). *Sustainability and problem of valuation*. Columbia University Press.
- PNUMA (1987). *Our Common Future*. Report of The United Nations Commission on Environment and Development. Oxford University Press. Oxford.
- PROBOSQUE (2011). *Inventario Forestal 2010 Estado de México*.
- Repetto, R. (1986). *World enough and time*. New Haven, Conn. Yale University Press.
- Saisana M., Tarantola S. et al. (2005). *Handbook on Constructing Composite Indicators: Methodology and User Guide*. OCDE, Statistics Working Papers, Washington.
- Secretaría de Desarrollo Social, Consejo Nacional de Población e Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2012). *Delimitación de las Zonas Metropolitanas de México, 2010*. México.
- Sotelo, Tolón, et al. *Indicadores por y para el desarrollo sostenible, un estudio de caso*. Estudios Geográficos, julio-diciembre 2011
- Tientenberg, T. (1992). *Environmental and Natural Resources Economics*. Harper Collins Publishers, 1a. ed. 1984.

COMPETITIVIDAD Y SUSTENTABILIDAD

LA CONSTRUCCIÓN DE TEXTOS ESCRITOS EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL ESPAÑOL A NO HISPANOHABLANTES: VÍAS PROCEDIMENTALES PARA SU DESARROLLO COMO FORMA DEL COMPORTAMIENTO VERBAL EN UNA SOCIEDAD SUSTENTABLE.

MSc. Giselle María Méndez Hernández, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, República de Cuba, marig@fch.uo.edu.cu

Dr. C. Vivian María Hernández Louhau, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, República de Cuba, vivianhl@ucp.sc.rimed.cu

Introducción.

Ya desde el siglo XVII, Juan Amos Comenio apuntaba en su Didáctica Magna lo intrincada, trabajosa y prolija que se había vuelto la enseñanza de lenguas extranjeras. De “lastimosa pérdida de tiempo y trabajo” tildaba los esfuerzos por hacer que los alumnos en las escuelas aprendieran al menos una. Tales consecuencias – afirmaba – dimanaban de un proceder vicioso, que no ponderaba lo suficiente la influencia del contexto en el aprendizaje de una lengua distinta de la propia. Tales reflexiones condujeron al pedagogo checo a determinar «*el uso*» como único método para la enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras, pues éstas debían ser entendidas no como un adorno de la sabiduría, sino como un instrumento para la comunicación.

A pesar de sus tempranas observaciones, en la enseñanza del español como lengua extranjera, el tratamiento a la construcción textual escrita en particular, continúa centrado – avanzado el siglo XXI – en el aprendizaje de las reglas sintácticas y semánticas que entretejen las relaciones funcionales del texto, y no en los principios de uso que convierten el saber lingüístico en comportamiento social. En tanto implica sistematizar experiencias, conocimientos, determinar la información apropiada considerando el tema, la intención comunicativa y el receptor, así como seleccionar las expresiones lingüísticas conforme a normas y códigos reconocidos por los miembros de una comunidad, la construcción de un texto escrito no puede ser considerada al margen de la actividad psicosocial que todo individuo desarrolla en el entorno sociocultural donde interactúa.

De esta concepción, emana *el contexto* como categoría que integra los aspectos culturales, sociales y cognitivos de la comunicación discursiva. Las formulaciones más actuales sustentan que éste se construye como representación subjetiva de los eventos sociales de interacción en que los individuos participan, de ahí que más allá de ser considerado como «*algo externo o visible*», converjan en él los vértices del discurso, la cognición y la sociedad. En la enseñanza del español como lengua extranjera sin embargo, la interpretación del *contexto* desde una perspectiva que no contempla estas relaciones ha limitado el desarrollo de la construcción del texto escrito, como forma del comportamiento verbal.

Metodología.

La temática que se ofrece tiene su génesis en esta problemática y sienta sus bases teóricas en *la teoría del contexto* formulada por Van Dijk (2001), *el interaccionismo social* con base en las ideas de Vigotski, *la teoría de la actividad* fundamentada por Leontiev (1981) y los principios en que se sustenta *el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural* (Roméu, 2003). Se parte de una investigación científica, cuyo resultado fue introducido de manera parcial en el Programa de Enseñanza de Español para Estudiantes Chinos, y se concreta en *vías procedimentales que sistematizan la influencia del contexto en la construcción de textos escritos, favoreciendo así su desarrollo como forma del comportamiento verbal*. Éstas complementan el proceso dialéctico de apropiación de los contenidos, las formas de conocer, hacer y convivir.

Las *vías procedimentales* se constituyen entonces, en una herramienta didáctica novedosa, que tiene en cuenta las condiciones en que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como los diversos escenarios en que interactúan sus protagonistas. Se convierten para el profesor en un instrumento metodológico eficaz para fomentar en el estudiante un aprendizaje productivo, que contribuya a elevar su creatividad, en función de buscar soluciones a los problemas que se le presenten. Ellas presuponen así, el sistema de acciones que ambos ejecutan para alcanzar los objetivos propuestos. Devienen un cauce didáctico, que permite al profesor conducir la manera en que los estudiantes logran asimilar un concepto determinado, una habilidad, un valor; asimismo, se convierten para el aprendiz en una herramienta eficaz para construir el conocimiento, crecer como persona, adaptarse a la realidad y transformarla.

Desarrollo del tema.

Las vías procedimentales que conforman esta propuesta son:

- ASOCIACIÓN DE EXPERIENCIAS INTERACCIONALES

○ Descripción

Al servirse de esta vía procedimental el estudiante puede incorporar al texto escrito sus propias experiencias. Ella deviene una herramienta flexible pues no limita su pensamiento, si bien el ajuste al tema – sugerido por el profesor o seleccionado por el alumno – es condición necesaria para la tarea de escritura.

La asociación de experiencias interaccionales hace de la construcción del texto escrito un proceso creativo, pues no sólo implica estructurarlo conforme a criterios gramaticales, sino que además convida a organizar las informaciones de acuerdo con los objetivos, intereses, motivaciones y demás elementos que conforman las *condiciones personales* del estudiante.

La vía que se propone enriquece así, el proceso de enseñanza-aprendizaje. Su implementación permite asimilar a la experiencia docente otras experiencias que resultan de utilidad no sólo para los alumnos, sino también para el profesor. La lectura de los textos por ellos escritos le permite construir una biografía de cada miembro del grupo y atender con más tino a las diferencias individuales, dentro de la colectividad.

○ Acciones que demanda su aplicación

Las experiencias acumuladas ayudan a conformar el universo cognoscitivo del individuo. Al escribir se recuerdan hechos, personas, sensaciones; se generan ideas que han tenido su génesis en la actividad social y surgen, a partir de ellas, otras que dan un nuevo curso al texto escrito. Su construcción deviene en sí misma, una experiencia en que se intersectan emociones y pasajes recientes o lejanos, que suelen evocar los alumnos ante una situación determinada.

Cada uno selecciona sin embargo, las informaciones relevantes para su producción escrita, de ahí el carácter individual y subjetivo que subyace en todo texto. Una misma situación despierta interpretaciones diversas en personas que han tenido también, experiencias distintas. Se activan así, no sólo conocimientos aprendidos en clases, sino adquiridos durante la interacción social en otros espacios.

El empleo de esta vía procedimental estimula la imaginación, al permitir que los alumnos recreen sus propias experiencias, en función de elaborar textos más coherentes. Sólo en la medida en que logren vincularlas, el resultado final dejará traslucir las relaciones semánticas entre las proposiciones que configuran el significado; de ahí que la coherencia esté determinada también,

por las relaciones que se establecen entre las experiencias evocadas y las proposiciones que las registran.

Hacer un uso estratégico de la vía que se propone, implica entonces seleccionar las informaciones que mejor se adecuen a los objetivos del texto y la intención comunicativa de su autor. Se estimulan con ello además, la independencia cognoscitiva y la lógica del pensamiento. Al recuperar en la memoria ideas relevantes para la tarea de escritura, se generan procesos de abstracción-concreción que permiten dilucidar lo esencial de cada experiencia, e integrar conocimientos aislados de conformidad con el fin propuesto.

Esta manera de proceder contribuye a que el estudiante reconozca en la realidad natural y social una fuente de contenidos tan valiosa como los libros de texto. Al servirse de esta vía, convierte sus propias experiencias en una forma de conocer. Construye así, a la par de conocimientos sobre el mundo objetivo, conocimientos sobre sí mismo y sobre su aprendizaje.

Hacer de esta vía procedimental una herramienta útil para la construcción de un texto escrito, propicia una mayor riqueza temática del mismo, el uso de un vocabulario amplio, la presencia de informaciones casi siempre nuevas para el receptor y de construcciones que tienen la propiedad de generar imágenes durante su lectura. Así pues, la asociación de experiencias interaccionales contribuye a conformar la macroestructura semántica del texto.

En resumen, la concreción de esta propuesta implica que el estudiante:

- ⇒ sistematice sus experiencias personales
- ⇒ determine los objetivos de su composición escrita
- ⇒ defina su intención y finalidad comunicativas
- ⇒ evalúe los conocimientos que posee
- ⇒ establezca vínculos interdisciplinarios
- ⇒ analice sus motivaciones y demás factores de carácter individual que integran las *condiciones personales*
- ⇒ seleccione las informaciones relevantes para la tarea de escritura
- ⇒ escriba teniendo en cuenta las normas de textualidad (cohesión, coherencia, intencionalidad, aceptabilidad, situacionalidad, informatividad, intertextualidad)
- ⇒ enriquezca su composición escrita con experiencias personales que se ajusten al tema, la intención, finalidad y objetivos definidos

⇒ establezca relaciones entre el contexto y el proceso de construcción textual

⇒ asuma la creatividad como requisito para desarrollar la construcción escrita

La propuesta contribuye sin dudas, a que el estudiante se sienta más motivado con la tarea de escritura. Al estructurarse sobre la base de la experiencia propia, los textos que resultan se caracterizan por una fluidez natural en el estilo. Ellos devienen así una fuente de información valiosa, que posibilita al profesor conocer mejor a sus alumnos. Propiciar el uso sistemático de esta vía le permite además:

⇒ evaluar la zona de desarrollo actual de cada estudiante y prefigurar su zona de desarrollo potencial

⇒ secuenciar los contenidos de manera que satisfagan las necesidades de desarrollo de cada estudiante

⇒ sistematizar la atención a las diferencias individuales, dentro de la colectividad

⇒ incentivar los procesos de autoconocimiento

⇒ incorporar a la enseñanza estrategias de aprendizaje que permitan al estudiante «aprender a aprender»

El proceso de enseñanza-aprendizaje se torna pues más humano y eficaz, cuando tiene en cuenta las vivencias personales y con ello, las condiciones en que ha transcurrido la vida de cada estudiante. Hacer valer su universo experiencial en la solución de problemas docentes es una manera de prepararlo además, para sortear otras situaciones a partir del análisis que pueda hacer de sus propias experiencias.

- ENRIQUECIMIENTO DEL UNIVERSO EXPERIENCIAL Y COGNOSCITIVO

o Descripción

A partir de que la práctica ha sido entendida como el proceso en cuyo curso surgen las tareas cognoscitivas, esta segunda propuesta integra en una misma vía procedimental dos universos interdependientes. En estrecha relación con la anterior, ella proporciona al estudiante la posibilidad de hacer del texto escrito un espacio para reflejar sus experiencias. Su novedad sin embargo, radica en la invitación a ver en la tarea de escritura, una manera de compilar las vivencias escolares, sobre todo cuando – como es el caso de la presente investigación – se trabaja con personas que aprenden una lengua extranjera en un país distinto del propio.

Ello exige al profesor diseñar acciones que enriquezcan el universo experiencial y cognoscitivo de sus alumnos. Colocarlos en situaciones reales de aprendizaje y convidarlos a investigar desde

la interacción social, son propuestas en las que se materializa la aplicación de esta vía procedimental. Ella está dirigida pues, a lograr que ellos descubran las relaciones que subyacen entre la cognición, el texto y los procesos socioculturales.

○ Acciones que demanda su aplicación

Servirse de esta vía procedimental implica abandonar viejas nociones conductistas, que limitaban el rol del estudiante como agente activo de su desarrollo cognoscitivo. La participación del mismo en distintos espacios de interacción social, deviene una oportunidad para resolver problemas de aprendizaje a partir de la experiencia propia. Ello supone trascender los límites del aula y propiciar el intercambio de los alumnos con hispanohablantes u otras personas que dominen la lengua que aprende.

El empleo de esta vía procedimental se concreta pues, en acciones habituales como realizar visitas a museos, teatros, escuelas, bibliotecas u otras instituciones; frecuentar centros comerciales, cafeterías, restaurantes o transitar libremente por las calles, lo que sin dudas le ofrecerá ocasión para ampliar su universo experiencial y cognoscitivo. Para ello es necesario que el estudiante sea capaz de entablar diálogos, lo que a su vez requiere que aprenda a:

- ⇒ saludar y contestar el saludo
- ⇒ presentarse y presentar a otros
- ⇒ solicitar u ofrecer información personal
- ⇒ referir acciones habituales
- ⇒ preguntar por la ubicación de un lugar, horario de funcionamiento u otros datos de interés
- ⇒ expresar cortesía o dudas, acuerdo o desacuerdo, satisfacción o insatisfacción, emociones, sentimientos, etc.
- ⇒ despedirse

Hacer uso de éstas y otras funciones comunicativas en la interacción social posibilitará a los alumnos sistematizar esos contenidos al comunicarse de forma oral, pero significará también emplear adecuadamente los tiempos verbales al narrar de forma escrita las experiencias vividas. De manera general, la comunicación oral posee una importancia didáctica considerable para el desarrollo de la expresión escrita, pues contribuye a fijar y adquirir patrones lingüísticos. El intercambio con personas que dominen el idioma que aprende, le permite asimismo al estudiante identificar y corregir sus errores. Esta capacidad metalingüística se manifiesta durante la

construcción de un texto escrito, el que deviene actualización del repertorio lingüístico que identifica y cualifica a su autor.

Más allá de contribuir al dominio y uso correcto de las estructuras verbales discursivas, la interacción social favorece el conocimiento de aspectos relacionados con la historia, la cultura y los valores de una sociedad determinada. Tales informaciones enriquecen el universo cognoscitivo del sujeto, lo que resulta indispensable si se toma en cuenta que para construir un texto escrito, es necesario poseer conocimientos diversos acerca del mundo sociocultural. Sería imposible definir las relaciones de coherencia semántica entre las proposiciones, sin recurrir a ellos. Durante el subproceso de textualización, el alumno debe codificar y organizar los contenidos previamente activados, para que la escritura se convierta en un ejercicio intelectual y socialmente relevante.

Esa activación debe estar condicionada por la orientación de una tarea, que exija de los alumnos una elevada actividad cognitiva. La instrumentación de esta vía procedimental convida precisamente, a transformar el texto escrito en un espacio para opinar sobre personas conocidas o lugares visitados, hacer alusión a otras vivencias relacionadas, describir, comparar, realizar valoraciones generales y estructurar la composición en definitiva, a partir de motivaciones personales y de conocimientos adquiridos en la interacción social.

De este modo, la tarea de escritura se realiza como parte de la vida misma del estudiante, lejos de adoptar como referente situaciones construidas por el profesor o simuladas en el aula. Este último cede así el protagonismo a sus alumnos, si bien acompañarlos en cada momento le permite afirmarse como guía del proceso de enseñanza-aprendizaje y además, fortalecer o crear vínculos interpersonales que lo revelen como alguien no sólo justo y exigente, sino también cercano y afable. En manos de él, la vía procedimental que se propone se convierte en un instrumento metodológico eficaz para:

- ⇒ estimular la independencia cognoscitiva del estudiante y fomentar su creatividad
- ⇒ contribuir a la formación y desarrollo de habilidades, hábitos y capacidades propios de las relaciones sociales
- ⇒ atender a la construcción del texto escrito como un proceso a la vez individual y colectivo
- ⇒ instrumentar actividades de aprendizaje que faciliten la interacción de los alumnos

Estudiar sus necesidades e intereses, pedirles opinión en cuanto a los modos para desarrollar la tarea de escritura, comentar las ideas propuestas, ofrecerles la oportunidad de elegir los temas y

proporcionarles información suficiente para orientarlos en una búsqueda más profunda, son algunas de las acciones que complementan el rol del profesor en la aplicación de esta vía procedimental. Servirse de ella implica que el estudiante, por su parte:

- ⇒ defina sobre qué le interesa escribir
- ⇒ formule preguntas dirigidas a la búsqueda de esas informaciones
- ⇒ se disponga a investigar en la lengua que aprende y como parte de su actividad social
- ⇒ se interese por aprender al observar, leer o escuchar
- ⇒ interactúe con el propósito de obtener informaciones relevantes para la tarea de escritura
- ⇒ reconozca las estructuras que integran la situación interactiva: escenario (tiempo/lugar), participantes (y sus roles) y acción
- ⇒ sea capaz de adecuar el texto escrito a la interpretación que haga de la situación interactiva
- ⇒ adquiera consciencia de las estrategias cognitivas y metacognitivas implicadas en la planeación, textualización y autorrevisión del texto escrito
- ⇒ logre la unidad significativo-formal entre los constituyentes del texto
- ⇒ establezca relaciones de coherencia entre los hechos denotados por las proposiciones
- ⇒ vincule los contenidos lingüísticos, a su práctica social

El uso de esta vía procedimental contribuye así a que el estudiante haga configuraciones semánticas coherentes, debido a que descubre las relaciones entre los hechos que protagoniza y las estructuras conceptuales que los reproducen. Reflejar en un texto escrito las experiencias vividas implica pues, transferir lo visto, leído o escuchado a una estructura conceptual propia y ser capaz de hacer nuevas configuraciones semánticas. Ello supone además, haberse apropiado de los mensajes recibidos en la interacción social, por lo que la lectura de esos textos le permite al profesor conocer la calidad de los procesos de comprensión y análisis.

En la construcción de textos escritos se hilvanan pues, lo experiencial y lo cognoscitivo. Emplear de manera sistemática la vía que se propone, crea en el estudiante hábitos de investigación en la lengua que aprende y le permite integrar las cuatro habilidades lingüísticas básicas, con fines comunicativos. La interacción social se le revela así, no sólo como una condición necesaria para aprender la lengua extranjera, sino también como una oportunidad para aprender sobre la lengua extranjera: los valores, la historia, la cultura que ella porta, y que rigen la dinámica social de la comunidad lingüística donde se habla.

- CONFIGURACIÓN DE UN RECEPTOR

○ Descripción

La propuesta que ahora se fundamenta está dirigida esencialmente, al reconocimiento del texto escrito como unidad de interacción social. Desde esta perspectiva, la construcción del mismo va al encuentro de interlocutores virtuales sobre los que el autor procura influir, para lo cual define sus características y presupone sus necesidades informativas.

Se convida así, a tener en cuenta al receptor para la conformación de las macroestructuras semántica y formal. Configurarlos deviene entonces, una vía procedimental de la que puede servirse el estudiante de lenguas extranjeras para determinar las estructuras discursivas adecuadas y las proposiciones relevantes, al momento de construir un texto escrito.

Ello exige aplicar un principio importante conocido como *economía lingüística*, sustentado en el hecho de que toda persona al comunicar, sólo expresa lo que cree suficiente para que su interlocutor descifre el mensaje. El uso de esta vía contribuye pues, a lograr en el texto un balance entre los elementos explícitos e implícitos, en la medida en que el alumno sea capaz de discernir aquellas informaciones subyacentes en el saber experiencial o cognoscitivo que comparte con el receptor.

○ Acciones que demanda su aplicación

La presencia de un emisor que define su intención comunicativa de acuerdo con la distancia social que lo separa de su destinatario, es muestra del carácter interactivo que posee la comunicación escrita. Aunque los procesos de emisión y recepción no son simultáneos en el tiempo, el texto escrito ofrece siempre la posibilidad de responder: se le considera acabado en la medida en que el punto final indica el término de la contribución que hace su autor, pero incompleto en tanto su lectura puede añadir nuevas perspectivas.

La vía procedimental que ahora se propone está dirigida a incentivar el juego de roles, con el objetivo de potenciar el uso de la lengua escrita como un sistema de comportamiento lingüístico y actividad social. Circunscribir esta alternativa didáctica al ejercicio de la expresión oral, es un error si se tiene en cuenta que también los textos escritos, se construyen para satisfacer las exigencias de situaciones comunicativas. Identificar los componentes materiales y relacionales que intervienen en las mismas, es justamente la primera acción que demanda esta vía, del estudiante que aprende el español como lengua extranjera. Ello supone que:

- ⇒ defina y anticipe el resultado que pretende alcanzar con su producción lingüística
- ⇒ tenga en cuenta los factores sociales y culturales que median su relación con la persona a quien va dirigido el texto
- ⇒ evalúe el *grado de incertidumbre* propio del entorno en que produce su mensaje
- ⇒ haga uso de las formas discursivas aceptadas y compartidas por la comunidad lingüística en que interactúa
- ⇒ construya la macroestructura semántica del texto atendiendo a los saberes y experiencias comunes, respecto al tema que desarrolla

Conocer los saberes, creencias, opiniones y demás elementos que conforman la información pragmática del receptor, influye de manera notable en la construcción de un texto escrito. Para su autor, tener una idea clara sobre los que sus lectores saben o deben saber influye por ejemplo, en la explicitud de los contenidos. Cuanto más acertado sea este conocimiento sobre «el otro», más económica y eficaz será la comunicación, ya que no será necesario reproducir literalmente lo que el emisor presupone que su destinatario ya domina.

Las *presuposiciones* e *implicaciones* son precisamente, elementos a tener en cuenta para la configuración semántica de un texto. Aunque en ambos casos se trata de un conocimiento implícito, el segundo término se refiere a informaciones adicionales que porta el enunciado y pueden ser inferidas por el receptor. Para éste, la coherencia del texto no está determinada sólo por la relación semántica entre las proposiciones que lo integran, sino también por el vínculo que ellas entretengan con los conocimientos almacenados en su memoria. De ello se derivan nuevas acciones a tener en cuenta por el estudiante de lenguas extranjeras, para la concreción de esta vía procedimental:

- ⇒ lograr un equilibrio entre lo conocido y lo nuevo, de manera que en el texto aparezca sólo la información necesaria para comprender los enunciados
- ⇒ establecer un balance entre las informaciones explícitas e implícitas, que propicie la participación del lector en la construcción del mensaje
- ⇒ emprender gestiones de indagación que le permitan descifrar los referentes cognoscitivos, afectivos y socioculturales que distinguen el universo conceptual de los hablantes con quienes interactúa

Al profesor le compete diseñar estrategias que estimulen estos procesos de indagación individual o colectiva, que convierten a los alumnos en gestores de su propio conocimiento. Debe por tanto,

propiciar la participación de los mismos en espacios interactivos, con el propósito de que adopten una actitud reflexiva sobre los rasgos que caracterizan al español como sistema semántico-pragmático. Ello favorecerá que descubran además, los recursos que ofrece la lengua para representar el significado dentro de los parámetros de adecuación y economía lingüística.

Conclusiones.

La creación de situaciones de escritura – concebidas desde la práctica docente, pero apoyadas en situaciones reales de comunicación – es una de las acciones que define el rol del profesor en la instrumentación de esta vía procedimental. Dicha acción implica a su vez, activar los conocimientos que posee el estudiante y enseñarlo a identificar los componentes que integran la situación comunicativa. Para ello, deberá crearse un ambiente que propicie la activación no sólo de saberes lingüísticos, sino también experienciales. Escuchar, dialogar, compartir ideas, dar lectura a los borradores y generar en definitiva, la interacción grupal, son maneras de motivar a los alumnos y estimularlos para perfeccionar el texto. La reflexión metacognitiva es pues, un requisito fundamental para materializar la situación de escritura.

Durante el proceso de textualización, el alumno transforma el conocimiento previamente activado, lo que significa escribir acerca de un tema, en virtud de los condicionamientos impuestos desde el receptor del texto, la intención comunicativa y el entorno sociocultural. Se sirve para ello, de las reglas gramaticales y léxicas aprendidas mediante la instrucción escolar consciente y organizada. Crear situaciones de escritura favorece entonces, el desarrollo de estrategias de planificación y organización del contenido, para conformar las dimensiones sintáctica, semántica y pragmática del texto.

Más allá sin embargo, de satisfacer las exigencias del profesor, las actividades de redacción deben preparar a los alumnos para comunicarse correctamente por escrito en situaciones de comunicación auténticas. Adecuar el texto a ellas supondrá, sin duda alguna, desarrollar capacidades para lograr en el receptor los efectos deseados.

Referencias bibliográficas.

Comenio, Juan Amos (1983). *Didáctica Magna*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Hernández Louhau, Vivian Ma. et al. (2014). El Proyecto Educativo Institucional, como eje de integración en el proceso de planeación estratégica de las universidades formadoras de docentes. En *Libro Competitividad en Organizaciones Educativas. Un acercamiento desde la Red de Investigación Latinoamericana en*

Competitividad Organizacional (RILCO). Bonobos Editores S. de R.L. de C.V. edbonobos@yahoo.com.mx.
ISBN 978-607-8099-55-9. 2014

Hernández Louhau, Vivian María (2011). Razones didácticas para argumentar la expresión escrita como proceso de actuación y competencia. Revista Integra Educativa. Vol. IV, No.1, enero-abril 2011.

Leontiev, Alexei N. (1981). Actividad, conciencia, personalidad. (reimp., 1982). Editorial Pueblo y Educación: La Habana.

Ledo, Cecilia y Vivian Hernández (2015). El componente lúdico en la clase de Español como Lengua Extranjera (ELE). Revista Prisma Educativa. México: COMEPZ.

Méndez Hernández, Giselle María (2009). Una experiencia cubana en la enseñanza del español a jóvenes chinos: la interacción didáctica del estudiante con el entorno sociocultural. Congreso Internacional Pedagogía 2009. Cuba: Sello Editorial Cubana.

Monereo, Carles (1995): De los procedimientos a las estrategias: implicaciones para el Proyecto Curricular Investigación y Renovación Escolar. Revista Investigación en la Escuela, número 27, 1995. Págs. 21-38.

Rodríguez Ojavo, S. (2013). Abrir nuestras aulas al aprendizaje intergeneracional. Recuperado el 26 de noviembre de 2014, de <http://salvarojeducacion.blogspot.com/2013/01/>

Roméu Escobar, Angelina (2007): El enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural en la enseñanza de la lengua y la literatura. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Sainz Leyva, L. (s/f). La comunicación en el proceso pedagógico: algunas reflexiones valorativas. Recuperado el 30 de abril de 2012 de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>

Saladriga Medina, H. (2004). Introducción a la teoría y la investigación en comunicación. Selección de lecturas. La Habana: Ediciones Universidad.

Sales Garrido, Ligia Magdalena (2000): Comprensión, análisis y construcción de textos [versión electrónica]. La Habana: [s.e.]

Vigotski, L.S. (1993): Pensamiento y lenguaje. En L.S. Vigotski. Obras Completas [versión electrónica]. Tomo 2. Madrid: Editorial Visor.

COMPETITIVIDAD Y SUSTENTABILIDAD

LA SOSTENIBILIDAD COMO DESTINO INALIENABLE DE LA ACTUAL ETAPA HISTÓRICA DE LA HUMANIDAD.

María Rodríguez Gámez. PhD. Estrategias y Planificación del territorio en Fuentes Renovables de Energía, Universidad Pablo de Olavide, Sevilla España, 2011. mariarodriguez@utm.edu.ec. Universidad Técnica de Manabí.

Antonio Vázquez Pérez. Licenciado en Derecho, especialista en Derecho Ambiental Internacional. Antoniov5506@gmail.com. Universidad Técnica de Manabí.

Introducción.

Durante milenios la especie humana apenas pudo atisbar los efectos ambientales derivados de su existencia en la Tierra. El escaso desarrollo de las ciencias no alcanzaba demostrar a qué ritmo se agotaban los recursos naturales y cuanto se perdía de la calidad ambiental. En esas condiciones no se justificaba una preocupación por la seguridad del ambiente. Ese escenario resultó el ideal para que las sociedades occidentales se dieran a la tarea de forjar la semilla del poder político a costa de la expoliación de los recursos que fueron arrancadas a la naturaleza. Nada importaba más que la falsa interpretación humana del mandato divino: Y los bendijo Dios, y les dijo: fructificad y multiplicaos; llenad la tierra y sojuzgarla y señoriad en los peces del mar, en las aves de los cielos y en todas las bestias que se mueven sobre la tierra (Casiodoro de Reina, 1569).

Con aquella desorientada interpretación humana del precepto bíblico, el hombre comienza a llevar demasiado lejos sus aspiraciones personales de sojuzgar, utilizar y disfrutar sin límites de la naturaleza, sin más limitaciones que las dadas por sus necesidades e intereses. De tal fatalidad resultó ese presupuesto filosófico que a partir del siglo XV con la llegada del hombre europeo a las tierras de América, la agresión humana llegó al límite de exterminar su propia especie, los sentimientos más reprobables fueron alimentados por intereses y ventajas económicas; poblaciones enteras fueron exterminadas; culturas inigualables fueron truncadas en pleno desarrollo, saqueadas en sus valores y humilladas en sus principios y cuando se analizan estos vandalismos, cuánto daño no pudo haber hecho el conquistador contra la flora, la fauna y los recursos naturales (Viamonte E. y colectivo de autores, 2007).

Sin embargo algunas culturas salvaron la ética humana con principios que giraron alrededor del eje principal de sus creencias en torno a determinadas deidades naturales. Creencias y cultos que

han pasado de una generación a otra y hasta la actualidad constituyen las raíces autóctonas de lo que actualmente se conoce como desarrollo sostenible.

Ra Gran Dios anónimo, dios del cielo, dios del sol y del origen de la vida en la mitología egipcia, símbolo de la luz solar, dador de vida, así como responsable del ciclo de la muerte y la resurrección. Inti el dios adorado por los Incas. Junto a la Diosa Umiña el Dios Sol formaba parte de las deidades religiosas y de una alta adoración por las culturas Manteña-Huancavilca del Ecuador suramericano.

La gran deidad Pachamama, entre los pueblos indígenas del sur de América, que representa a la Tierra, pero no solo el suelo o la tierra geológica, así como tampoco solo la naturaleza; es todo ello en su conjunto. No está localizada en un lugar específico, siendo una deidad inmediata y cotidiana, que actúa directamente y por presencia y con la cual se dialoga permanentemente, ya sea pidiéndosele sustento o disculpándose por alguna falta cometida en contra de la tierra y todo lo que ella provee.

Con el tiempo la ideología depredadora desatada por el hombre sirvió de catalizador a los factores que luego darían lugar al surgimiento del modo de producción capitalista. La pujante burguesía naciente sin renunciar al reino de los cielos, bajó sus ojos a la tierra como nunca antes y se preocupó más por su presente, considerando al hombre como simple fuerza de trabajo y devorador insaciable de mercancías (Viamonte E. y colectivo de autores, 2007).

Cuando se analiza la hoja de ruta ambiental del planeta, se podrá apreciar cómo se repite el mismo ciclo de la historia, pero cada vez con más intensidad por los efectos del desarrollo tecnológico. La crisis planetaria se ha manifestado como un fenómeno existencial del modo de producción y consumo que los seres humanos han asumido desde que se abandonaron las formas primitivas de producción, no reconocer esa vergonzante realidad, sólo se justifica en el hecho de negar las responsabilidades humanas ante los graves problemas que hoy padece gran parte de la humanidad en todos los órdenes.

Pero el salto histórico en cuanto a impactos ambientales tiene su origen a finales del siglo XVIII, en los años 1760-1870 con la primera Revolución Industrial y luego entre los años 1870-1930 con la Segunda Revolución Industrial. Poco a poco la semilla de una sociedad más avanzada basada en la tecnología iba floreciendo.

En esa etapa se logró transitar en muy poco tiempo de ciudades alumbradas por gas y donde el único medio de transporte eran los carros de caballos, a viajar en máquinas propulsadas por un motor de combustión interna y a tener alumbrado eléctrico (Astschuler J. y Colectivo de autores, 2004). De manera rápida el hombre llega al cosmos y las distancias intercontinentales se acortan con el desarrollo acelerado de los medios de comunicaciones.

Ya en el año 1868 los agricultores austriacos habían presentado una denuncia relacionada con la insostenibilidad de la actividad agraria, motivada por la caza de que eran objetos las aves insectívoras ante la demanda de su plumaje por los sombreros conforme a la moda Victoriana (Viamonte E. y colectivo de autores, 2007).

La sociedad vivió intensamente el siglo XX con la ilusión de nuevos descubrimientos; con una febril actividad industrial y con una sociedad que se esperaba a las supuestas ventajas que le permitiría gozar de avances tecnológicos y paralelamente crear una situación laboral y social propiciadora de una mayor libertad, confort y ocio. El despegue tecnológico de la sociedad industrial impuso como paradigma producir más para tener mayores beneficios, es decir, priorizar la producción y el consumo intensivo, sin considerar sus efectos y consecuencias.

Un ejemplo de lo anteriormente planteado demuestra que hasta la década de los '70, el consumo de energía se duplicó cada período de diez años, o lo que es lo mismo, cada período de catorce años la humanidad consumía tanta energía como la de toda su historia anterior (Rey J. F., 2010). El proceso de pérdida de la diversidad biológica y el agotamiento de los recursos naturales, está dada en un ritmo que oscila entre mil y diez mil veces más rápido que el proceso que se da de forma natural (Bravo E. 2013).

Según cálculos conservadores, hoy se utiliza ya el 25% de los flujos y recursos naturales para mantener el desarrollo humano. ¿Hasta cuánto más podríamos aumentar?. Lógicamente no más de cuatro veces. Sin embargo, para que cualquier ciudadano de la Tierra pueda vivir como lo hacen los de los países ricos, se necesitaría aumentar esa proporción en 20 veces más. Sencillamente, imposible.

Doce años atrás en el 2003 la Organización Mundial de la Salud aseguró, que son aproximadamente tres millones las personas que anualmente mueren en el mundo a causa de la contaminación ambiental (MAE, 2003). Entre los contaminantes atmosféricos se incluyen el

monóxido de carbono, el dióxido de azufre, los óxidos de nitrógeno y las partículas sólidas, todos los cuales se originan con la quema de combustibles fósiles (Fernández C., 2012).

Esta preocupante y nefasta realidad constituye la evidencia de lo que está ocurriendo en cada rincón del planeta, y es que el hombre ha llevado demasiado lejos el desarrollo industrial y el consumo de recursos, en el que resulta más complicado controlar la huella ecológica que está dejando con el paso de sus actos.

La forja del progreso tecnológico alcanzado, ha sido al mismo tiempo la fragua de una política de desarrollo invasiva a las condiciones ambientales y depauperadora de los recursos naturales. El extraordinario desarrollo de la técnica y la ciencia alcanzado por la humanidad en el siglo XX, demostraron lo ambivalente de la creación de la mente humana y las políticas de desarrollo puestas en práctica. Lo sublime y positivo ha visto la luz junto a lo negativo y deleznable, que más allá de los avances experimentados ha conducido a la especie humana a vivir en dos mundos: uno dotado de todas las comodidades posibles y resueltas las necesidades y caprichos humanos; y otro mundo insostenible que se debate cada día entre el hambre, las enfermedades, la pobreza, la marginalidad y la desesperanza.

Se puede asegurar que la crisis ambiental ha alcanzado la escala planetaria merced a las limitaciones impuestas por la ineficiencia de las instituciones políticas, de los aparatos jurídicos de dominación, de las relaciones sociales injustas y de una racionalidad económica global insostenible (Pintado M. y Sanz, 2015).

Metodología.

Para la elaboración del trabajo se realizó el despliegue de las técnicas básicas de un ensayo científico crítico, donde se combinan los métodos teóricos tradicionales de la investigación tales como. Histórico-lógico: para realizar las investigaciones pertinentes relacionadas con los antecedentes históricos del concepto de sostenibilidad (sustentabilidad) y su vigencia en los actuales momentos; Análisis-síntesis: para llevar a cabo el examen de la información relacionada con el tema estudiado; Enfoque sistémico: para analizar el desarrollo de los temas del desarrollo sostenible y su competitividad para ser integrados en los procesos relacionados con el desarrollo social; Inducción deducción: basado en las conclusiones de la investigación para desplegar una visión integradora del papel que pueden jugar los diferentes componentes sociales en función de la sostenibilidad.

Todo lo anterior se aplicó a los efectos de develar la esencia del problema científico, en el procesamiento de la información y la definición del sistema de categorías centrales y operativas. Además de desarrollar un ejercicio crítico propio sobre el tema abordado, logrando un resultado concreto y alcanzar las conclusiones correspondientes, las que pueden resultar de utilidad para afirmar que la sostenibilidad constituye un rasgo inalienable del actual periodo histórico de la humanidad.

Desarrollo.

En la actualidad las diferencias entre el norte y el sur son cada vez más profundas: un 20% de la población mundial consume el 80% de los recursos, y genera una cantidad proporcional de residuos. El otro 80% se debate entre la miseria y la guerra, consumiendo en sus necesidades inmediatas los recursos, que cada vez son menores. La acelerada evolución científico-tecnológica, unida a la constatación empírica de que los recursos del planeta son limitados, nos ha llevado a replantearnos los modos de producción, los modelos de organización económica y social, y los estilos de vida que resultan cada vez menos sostenibles (Gutiérrez J., Benayas J., Calvo S., 2014).

El secretario general de la ONU, Kofi Annan, ha señalado que se corre el riesgo de que los países más pobres no puedan cumplir gran parte de los objetivos para alcanzar las metas propuestas en relación con el desarrollo sostenible y afirma que La Organización de las Naciones Unidas ha alertado acerca de que las buenas intenciones que acompañan al principio del desarrollo sostenible, sin embargo es comprobable que no se traducen en progresos suficientes para proteger el medio ambiente. Esto se puede comprobar a través de los siguientes datos (German C. UNESCO, 2015):

- Continúan los efectos de pérdida de especies y la destrucción del hábitat.
- En el último decenio se ha destruido una superficie equivalente a la de Venezuela.
- El planeta cuenta con 19 millones de metros cuadrados protegidos, lo que supone el 13% de la superficie terrestre, pero su gestión no se ajusta siempre a los objetivos de conservación.
- Las especies vegetales y animales siguen desapareciendo a un ritmo vertiginoso sin precedentes, debido a la acción del ser humano.
- A todo ello se suma el efecto del cambio climático, en el que la mayoría de los gases de efecto invernadero los producen los países industrializados.

- La recuperación de la capa de ozono es uno de los mejores ejemplos de que la voluntad política posee un gran peso en el impulso de los temas ambientales.
- El mundo urbano también sufre la presión de la población, provocando éxodos masivos de las zonas rurales, lo que supone un total de más de 100 millones de ciudadanos al año que se predisponen a migrar.
- Más de 1.000 millones de personas habitan en viviendas infrahumanas en el mundo, y casi el triple carece de las condiciones mínimas de salubridad.
- Los efectos de la globalización constituyen una amenaza para la supervivencia de las comunidades locales, en particular de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas, así como de los bosques y de los hábitats de los que dependen esas comunidades.
- Las nuevas pautas del comercio y de la producción en el mundo plantean nuevos problemas de migración, de asentamiento, de infraestructura y de agotamiento de recursos.

Se puede afirmar que de continuar la situación tal y como se encuentra en estos momentos, se perderán millones de vidas humanas que podrían haberse salvado, se negarán muchas libertades que podrían haberse conseguido, y se vivirá en un mundo más peligroso e inestable (German Commission for UNESCO, 2015).

Actualmente la conservación ambiental no se puede considerar como un tema aislado de espaldas al desarrollo y en contra de las poblaciones. El desarrollo sostenible, cuya primera mención se encuentra en la Estrategia Mundial para la Conservación de la UICN (Unión Mundial para la Naturaleza), alcanza una difusión internacional gracias a la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo (Gutiérrez J., Benayas J., Calvo S., 2014).

El derecho inalienable de la humanidad a la sostenibilidad.

A partir de la década de los 60, cuando la crisis ambiental empieza a manifestarse con claridad, la preocupación por integrar la variable ecológica en la economía da lugar al desarrollo de nuevos conceptos, entre ellos: ecodesarrollo, desarrollo integrado, crecimiento orgánico y múltiples acepciones del término “desarrollo sostenible”. Este debate se mantiene circunscrito, casi exclusivamente al mundo académico hasta la publicación en 1987, de “Nuestro futuro común”, documento elaborado por la Comisión Mundial para el Desarrollo y el Medio Ambiente. El Informe Brundtland, como se conoce también, populariza el concepto y la interpretación concreta que hace de él, planteando que es el “desarrollo que satisface las necesidades de la generación

presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Calvo y Corrales, 1999).

Se parte del criterio que en el sentido de la sostenibilidad se debe advertir que un tipo de desarrollo social de esta naturaleza, no se puede confundir con un concepto equívoco donde las soluciones parten de fórmulas simplistas y conformistas que buscan armonizar el proceso económico con la conservación de la naturaleza, favoreciendo un balance entre la satisfacción de necesidades actuales y las de las generaciones futuras, enfocando sus objetivos en revitalizar el viejo esquema de modelo económico desarrollista, promoviendo la falacia de un crecimiento económico sostenible sobre la naturaleza limitada del planeta.

El concepto auténtico de sostenibilidad se funda en el reconocimiento de los límites y potenciales de la naturaleza, así como la complejidad ambiental, inspirando una nueva comprensión del mundo para enfrentar los desafíos de la humanidad en el tercer milenio. El concepto promueve una nueva alianza naturaleza-cultura fundando una nueva economía, reorientando los potenciales de la ciencia y la tecnología y construyendo una novedosa cultura política articulada en una ética de la sostenibilidad: en valores; creencias; sentimientos y; saberes, que renuevan los sentidos existenciales, los modos de vida y las formas de habitar el planeta Tierra. De manera que la sostenibilidad se encuentra estrechamente vinculada a cuatro dimensiones principales según se muestran en la figura 1.

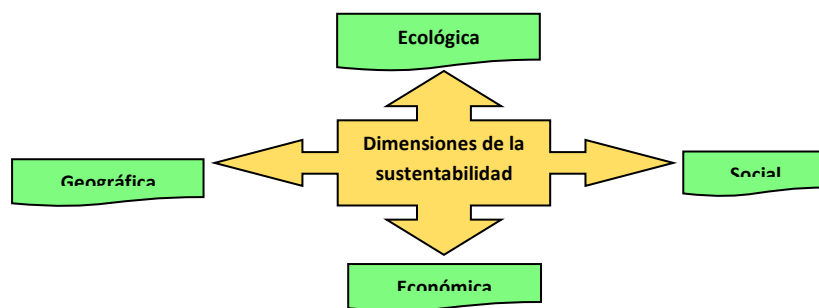


Figura 1. Dimensiones principales de la sostenibilidad.

Fuente: Elaboración propia en base a (Pintado H. y Sanz, 2015).

- a. La ecológica, exige que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos, la diversidad biológica y la base de los recursos.
- b. La social, requiere que el desarrollo aspire a fortalecer la identidad de las comunidades y a lograr el equilibrio demográfico, la erradicación de la pobreza y alcanzar la equidad social.

- c. La económica, demanda que el desarrollo sea económicamente eficiente y equitativo dentro y entre generaciones.
- d. La geográfica, implica el progreso armónico de los distintos sistemas espaciales/ambientales, atenuando las disparidades y disfuncionalidades del territorio, además de promover sus potencialidades y limitar las vulnerabilidades. La dimensión territorial en la acción y gestión de gobierno constituye una visión globalizadora del desarrollo, un corte horizontal en la integración de los diferentes sectores y niveles gubernamentales. El objetivo final de la ordenación territorial (Durán D. y Lukez B., 2008) es lograr una relación armónica entre el medio ambiente y los asentamientos humanos con el propósito de disminuir las desigualdades regionales y lograr un desarrollo socialmente equilibrado, respetando el ambiente natural.

No obstante de las aclaraciones anteriores se debe señalar que desde finales del siglo XX existe una amplia discusión acerca del concepto de desarrollo sostenible o sustentable y sobre si es o no asequible. Se abordan diferentes visiones acerca de cómo se verán las sociedades sostenibles y cómo funcionarán (Rosalyn M., 2002). Pero más allá del debate el término de desarrollo sostenible ha sido aceptado por la comunidad internacional (Tsalónica, 1997 y Johannesburgo, 2002) como un motor de reflexión y de cambio hacia modelos más respetuosos con los recursos naturales del planeta (Gutiérrez José, Benayas Javier y, Calvo Susana, 2014).

El Libro blanco de la educación ambiental en España señala que el concepto tiene el acierto de esbozar una filosofía y de apuntar una dirección general de actuación que puede ser útil, señalando como rasgos básicos los siguientes (Calvo y Corrales, 1999):

- Deja clara la necesidad de conservar los recursos naturales.
- Asume la existencia de límites físicos que hacen imposible el crecimiento sin fin.
- Enfatiza la necesidad de alcanzar objetivos sociales (satisfacer las necesidades de la generación actual y las de las futuras), en lugar de objetivos individuales.
- Está inspirado en la solidaridad intra e intergeneracional.

En la figura 2 se muestran los objetivos de la Conferencia Río + 20 y el enfoque de los temas para la sostenibilidad.

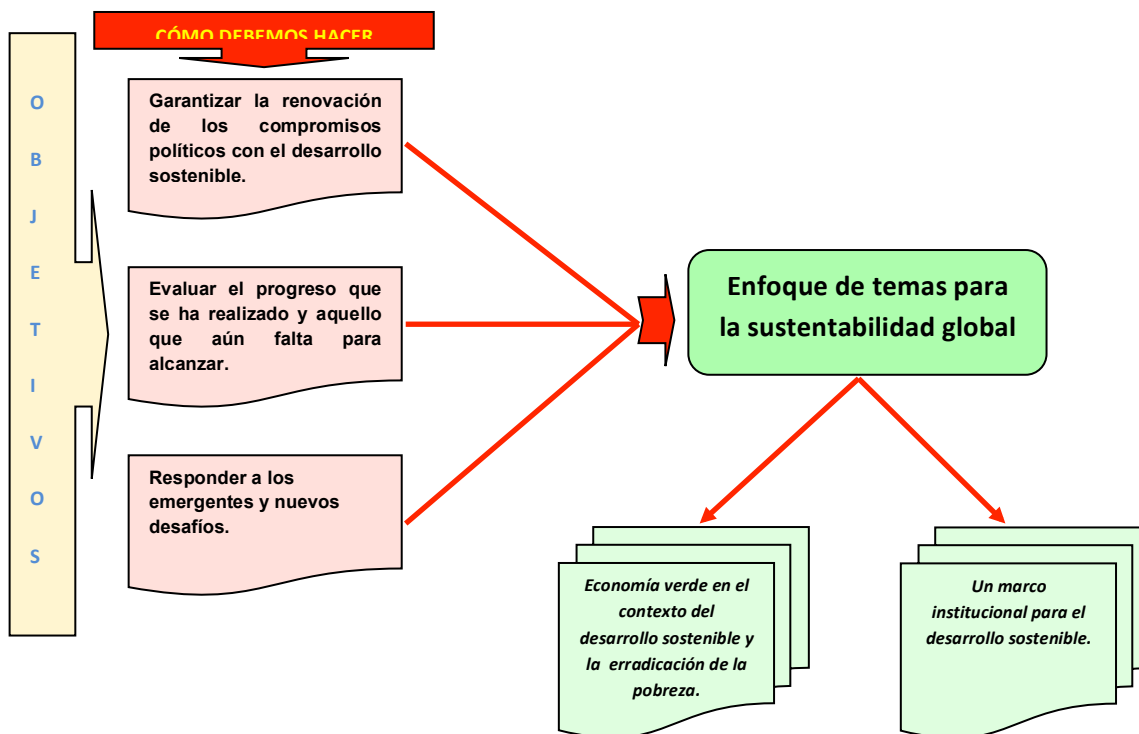


Figura 2. Objetivos de Río + 20 y el enfoque de los temas para la sustentabilidad.

Fuente: Elaboración propia en base a (Gamo C. y Morales Z., 2015).

La Conferencia de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro en 1992, contribuyó de forma notable a impulsar el uso generalizado del término desarrollo sostenible, reafirmando su interés conceptual y su necesidad como instrumento de planificación estratégica para la solución de los problemas ambientales contemporáneos. Veinte años más tarde en la Conferencia Río + 20 de 2012, se retomaron los objetivos del desarrollo sostenible y se enfocaron en tres direcciones principales (Gamo C. y Morales Z., 2015):

1. Garantizar la renovación de los compromisos políticos con el desarrollo sostenible.
2. Evaluar el progreso que se ha realizado y aquello que aún falta para alcanzar.
3. Responder a los emergentes y nuevos desafíos.

Se puede afirmar que a partir de la Conferencia el eje se movió del “qué podemos hacer” al “cómo lo podemos hacer”. La Conferencia se enfocó en alcanzar estos tres objetivos a través del enfoque en dos importantes temas para la sustentabilidad global:

- a. Economía verde en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza: enfatizando que una economía verde es aquella que permite mejorar el bienestar humano y la equidad social, mientras reduce significativamente los riesgos ambientales y la escasez ecológica”.

- b. Un marco institucional para el desarrollo sostenible: La Conferencia de Río+20 es considerada como una oportunidad para reevaluar y fortalecer la gobernabilidad ambiental internacional, a fin de asegurar un progreso más efectivo y rápido en el desarrollo sostenible. Aunque todavía se debate cual debe ser la forma en que esto pueda lograrse. De esta manera Río+20 constituye un importante reto por integrar la economía y la ecología en un mismo contexto y hacia los mismos objetivos: La reducción de la pobreza y promover un siglo XXI sostenible.

En una definición más compleja se puede argumentar que el desarrollo sostenible resulta de un proceso de cambio social, en el cual la explotación de los recursos, el sentido de las inversiones, la orientación integrada del desarrollo tecnológico y las reformas institucionales se realizan en forma armónica, ampliándose el potencial actual y futuro para satisfacer razonablemente las necesidades y aspiraciones humanas. En suma, es un concepto complejo que incorpora principios integrales de sostenibilidad, cada uno de los cuales es aplicable a las distintas modalidades de la relación naturaleza-sociedad.

La creciente capacidad de la sociedad para pedir más cambios sociales en respuesta a los desafíos que enfrenta la humanidad, tanto ambiental como social, se convirtió en una necesidad de Río+20 para enfrentar la nueva realidad y acercar posiciones entre las instituciones y gobiernos nacionales a las alternativas que plantean las sociedades civiles.

En las graves condiciones ambientales, económicas y sociales que actualmente se dan a nivel mundial, el concepto de la sostenibilidad adquiere un carácter plenamente central, sustentado en una ética de valores que promueve la comprensión de las complejas interacciones entre la sociedad y la naturaleza. En tal sentido, las nuevas relaciones ambientales tienen en cuenta la interrelación de los procesos ecológicos, culturales, tecnológicos, económicos y sociales.

Es necesario modificar la percepción del mundo basada en un pensamiento técnico lineal, simplista, facilista y único que se ubica en la raíz de la crisis ambiental, por un pensamiento sustentado en la complejidad y la integralidad. Una novedosa ética que promueve la construcción de una racionalidad ambiental fundada en una nueva economía moral, ecológica y cultural, como condición para establecer un nuevo modo de producción que haga viables estilos de vida ecológicamente sostenibles y socialmente justos.

En consecuencia, a través de esta nueva ética promover la erradicación de la pobreza y la modificación de los estilos vigentes de producción y consumo, así como la protección y

ordenación de la base de recursos naturales para el desarrollo humano, requisitos centrales de la sostenibilidad global.

Nada impide a los líderes políticos trabajar por propiciar esquemas de desarrollo encaminados a favorecer la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes, encaminado a fortalecer la construcción de su propio destino social.

La planificación del desarrollo debe fundamentarse en la equidad con respeto a la diversidad, cuya realización plena no puede exceder los límites de los ecosistemas que la han originado. No se trata de volver a un pasado idealizado, sino de encarar los problemas de las sociedades contemporáneas con responsabilidad histórica. La elección del desarrollo sostenible no es una simple elección, sino que cada vez se vislumbra como la única solución posible.

En el orden institucional se debe intensificar el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la educación ambiental en la creación de valores individuales, profundizando especialmente en los siguientes:

- **Austeridad:** Constituye el revulsivo por excelencia a la sociedad de consumo. Significa elegir para el consumo sólo lo que se necesita y las necesidades verdaderas no están colgadas en los escaparates. La divisa es que consumiendo menos podrán consumir todos, ahora y en el futuro, orientando el tiempo y atención hacia metas elevadas.
- **Conservación:** Representa saber cuidar, mantener lo que se posee para que me siga siendo útil. Encontrar una segunda vida para los materiales y recursos que se utilizan. Lo valioso debe ser conservado y en la naturaleza la mayor parte lo es.
- **Respeto:** Puede ser un revulsivo en una sociedad acelerada, agresiva, violenta y desconsiderada. Invita a la serenidad, la reflexión y el diálogo. Representa dar el frente a la naturaleza recuperando la confraternidad con la vida del resto de las especies.
- **Sentido histórico:** Significa para la especie humana continuar mejorando el planeta y no destruirlo. Constituye una capacidad que sólo poseen los hombres entre los seres vivos, hacer historia, progreso y cultura. Este valor cuestiona el “vive el momento” que la publicidad y el sistema se proponen generalizar.
- **Compromiso.** Es el valor que hace posible todos los anteriores. Está llamado a cuestionar el modelo individualista que se agota en lo más cercano e invita a llevar la responsabilidad que a cada uno le corresponde en la marcha de la historia. Supone compartir parte del yo, de las

inquietudes, preocupaciones y los bienes para apoyar causas en las que se cree. Compromiso ético con uno mismo, con los principios, que deben alimentarse igual que hacemos con el cuerpo. Fortalecer y dar vida a los valores es parte también del compromiso.

Los resultados de investigaciones científicas recientes evidencian que existen soluciones para la mayoría de los problemas sociales y ambientales existentes: se sabe que la capa de ozono puede ser restaurada; se conocen las medidas para detener el cambio climático; existe dominio de las soluciones, así como disponibilidad global de recursos para reducir gradualmente la pobreza y construir un sociedad equitativa y solidaria; son reales las posibilidades de eliminar el analfabetismo, la insalubridad, la marginalidad y la reducción de la violencia.

También se sabe que a los ritmos actuales del desarrollo se agotarían mucho de los recursos naturales en un periodo de tiempo relativamente breve, ya el petróleo por ejemplo da sus primeras muestras de agotamiento. Se domina por todos que el actual sistema de distribución capitalista de las riquezas es inequitativo e injusto, generando cada vez más diferencias, marginalidad, pobreza y violencia.

El momento es del cambio. La sostenibilidad constituye una condición inalienable del actual momento histórico que vive la sociedad.

Conclusiones.

1. El estudio realizado permitió identificar que la sostenibilidad no es una meta del desarrollo, por el contrario constituye una condición que reclama el compromiso ético de la sociedad, e implica un giro en la filosofía del desarrollo socioeconómico constituyend una garantía para la competencia de la vida en los próximos años tal y como la conocemos, por lo que resulta un destino inalienable en la actual etapa histórica de la humanidad.

Referencias Bibliograficas.

- Astschuler José and Colectivo de autores, 2004. "Historia y energía. Evolución histórica del uso de la energía." Tabloide de Energía. Capítulo 2, 2004. Edición especial, 2004. Editorial Academia. Cuba.
- Bravo E, 2013. "La crisis ambiental y los derechos de la naturaleza." Una visión desde la ecología política. La Granja. Vol. 17(1): 44-52 ISSN: 1390-3799.
- Calvo y Corrales, 1999. Libro Blanco de la Educación Ambiental en España. Consultado septiembre 2015. <http://www.oei.es/salactsi/blanco.pdf>.
- Casiodoro de Reina, 1569. Santa Biblia.* Antiguo y nuevo testamento, Sociedades Bíblicas Unidas, 1993. Antigua versión, revisada por Cipriano de Valera (1602) con otras revisiones: (1862, 1909 y 1960) (Serie 11421): p. 6.

Durán D and Lukez B, 2008. "Geografía de la Argentina." Buenos Aires. Troquel.

Fernandez C Paul, 2012. "Contaminación en las regiones de Ecuador." Lección de Ciencias Naturales. Tema 2. El Calentamiento Global. Consultado agosto 2015. <https://sites.google.com/site/lecciondecienciasnaturales/el-calentamiento-global/contaminacion-en-las-regiones-de-ecuador>.

Gamo C Diego y Morales Z Ana, 2015. Módulo IV. Futuro de la Educación Ambiental. VI Curso Especializado. Maestría en Formación Ambiental: Futuro de la Educación Ambiental, IIFA. España.

German Commission for UNESCO, 2015. Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS). Página web Educación de la ONU. Consultado septiembre 2015. <http://www.unesco.org/new/es/our-priorities/sustainable-development/>.

Gutiérrez José, Benayas Javier, Calvo Susana, 2014. Educación para el desarrollo sostenible: Evaluación de retos y oportunidades del decenio 2005-2014. Revista Iberoamericana de Educación N.º 40, 2006. Consultado septiembre 2015. <http://www.rieoei.org/rie40a01.pdf>: p. 25-69.

MAE, 2003. "Diagnóstico preliminar. Gestión de la calidad del aire. Ecuador." Ministerio del Ambiente del Ecuador. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Consultado agosto 2015. <http://www.bvsde.paho.org/bvsci/fulltext/ecuador/ecuador.pdf>.

Pintado H María José y B. V. Sanz, 2015. "Módulo I. Crisis Ambiental Planetaria. Repercusiones sociales." I Curso Especializado de la Maestría de Formación Ambiental: Crisis ambiental planetaria e Integración de la Educación Ambiental Instituto Internacional de Formación Ambiental IIFA. Valladolid. España.

Rey, J.F, 2010. Tecnologías para un desarrollo sostenible. Centro de Inmunología Molecular de La Habana, Cuba. Artículo: p. 17 páginas.

Rosalyn Mckeown, 2002. Manual de Educación para el Desarrollo Sostenible. Versión 2. Centro de Energía, Medio Ambiente y Recursos de la Universidad de Tennessee. 311 Conference Center Bldg. Knoxville, TN 37996-4134 U.S.A. esdtoolkit@utk.edu. Un producto del Centro para la Geografía y la Educación Ambiental, Universidad de Tennessee, Knoxville, Tennessee.

Viamonte Eulalia y Colectivo de autores, 2007. Derecho Ambiental Cubano. Editorial Félix Varela. Segunda edición actualizada y aumentada 2007(ISBN 978-959-07-0434-5): p. 9 y 10.

SATISFACCIÓN LABORAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA ZONA METROPOLITANA DEL VALLE DE TOLUCA COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD.

Lic. Daniel de Jesús Aranda Collado (darinbox@hotmail.com), UAEMEX
Dr. Julio Álvarez Botello (julioalvarezbotello@yahoo.com), UAEMEX
Dra. Eva Martha Chaparro Salinas (bebachaparro@yahoo.com.mx), UAEMEX
Universidad Autónoma del Estado de México, (UAEMEX)

Introducción.

La presente investigación pretende medir y diagnosticar la satisfacción laboral en personal docente y administrativo que trabaja en las distintas instituciones de educación superior pertenecientes a los municipios que conforman la Zona Metropolitana del Valle de Toluca (ZMVT), dicho estudio se realiza midiendo los distintos factores o subescalas de satisfacción que afectan de manera directa la relación que existe entre la satisfacción de los trabajadores y la competitividad de las organizaciones educativas.

La muestra del estudio fue realizada a 369 trabajadores, miembros de 19 centros educativos en 13 municipios de la ZMVT. Para lograr el objetivo se procedió a la adaptación y aplicación de una escala de medición de satisfacción laboral desarrollada por Chiang Vega et al. (2008) y modificada a seis dimensiones aplicando un análisis factorial con un coeficiente de fiabilidad entre 0,5 y 0,9. Los resultados arrojados por el instrumento para medir la satisfacción laboral tienen una fiabilidad apropiada ($\alpha=0,928$), lo que implica que todos los ítems enunciados en el instrumento poseen correlación para medir la variable dependiente.

Con base a los resultados del estudio, el personal docente presenta satisfacción ligeramente más favorable en cuanto al gusto por el trabajo y la relación que llevan con la institución educativa. Por el contrario el personal administrativo resulta un poco más inclinado a la indecisión, debido a que solo presentan satisfacción en relación al gusto por las actividades administrativas que realizan.

Hoy en día, la administración moderna reconoce la importancia y valor de las personas dentro de las organizaciones, dado que el desempeño de estas mismas se ve afectado por distintos aspectos que integran la vida en el trabajo de los integrantes. El caso de las Instituciones de Educación Superior (IES) no es la excepción, ya que estas también se ven afectadas por la necesidad de ser cada día organizaciones más universales y dotadas de un capital humano más moderno, actualizado y competitivo (Frías Azcárate 2006) y así, dotar a su alumnado de estos valores excepcionales, íntegros y de calidad.

Al respecto es preciso destacar que, la información con que se cuenta acerca de las IES, así como el comportamiento de unas y otras no es totalmente homogéneo, debido a que cada una responde a su contexto, condiciones y necesidades actuales, lo que hace que los estudios respondan más a la información disponible en el momento, así como la que es obtenida directamente.

En general, los aspectos de satisfacción más mencionados son: el ambiente físico (Chiang Vega et al. 2008; Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012; Ramírez Roja & Benítez Guadarrama 2012; Tajero González & Fernández Díaz 2009; Arón & Milicic 2000), el diseño del trabajo

(Estrada Mejía et al. 2007), las oportunidades de desarrollo profesional (Ávila Reyes 2009; Arón & Milicic 2000; Estrada Mejía et al. 2007; Bonillo Muñoz & Nieto González 2002), la relación jefe-subordinado (Estrada Mejía et al. 2007; Jiménez Figueroa et al. 2012) y la remuneración (Sánchez Cañizares et al. 2007; Padilla González et al. 2013; Tajero González & Fernández Díaz 2009). Dichos aspectos están englobados también en la teoría clásica de Herzberg (1966), la teoría de los dos factores: los de higiene (sueldo, política de la organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, seguridad laboral, crecimiento, etc., cuya ausencia causa insatisfacción; y los de motivación (logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción, etc., los cuales ayudan a aumentar la satisfacción del individuo.

Pese a que se pretende definir a través de distintas perspectivas de múltiples autores cuales son los factores que determinan la satisfacción laboral, resulta complicado consensar una definición ante un tema tan estudiado y desarrollado desde distintos ángulos. Por ello, la temática de este documento se aborda con base en investigaciones que analizan el mismo objeto de estudio (IES), lo cual nos facilita la elaboración de un diagnóstico en el ámbito educativo, concretamente en referencia a los miembros internos de IES: personal docente y administrativo que labora en las inmediaciones del Valle de Toluca, así como el impacto que genera en la competitividad de estas organizaciones.

Fundamentación teórica.

Una vez que se comienza a estudiar la satisfacción laboral resulta evidente reconocer el papel que tiene la motivación en la temática, y concretamente su impacto en la competitividad en las organizaciones, ya que es esta conducta la que encamina la realización de los objetivos de una persona y finalmente los de la organización en sí. Muñoz (citado por Tajero González & Fernández Díaz, 2009), en su tesis doctoral, define a la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. De manera sintetizada Gamero (citado por Bòria-reverter, Crespi-Ballbona, & Mascarilla-Miró, 2012) señala que la satisfacción laboral declarada surge de la comparación implícita entre la situación laboral actual y la ideal; con ello podemos definir a la satisfacción laboral como aquella situación deseable por el individuo en el que se sienta a gusto en el trabajo y donde las compensaciones superen sus expectativas.

Al referirnos al tema de satisfacción laboral en las IES, resulta de gran interés la habilidad que tienen estas organizaciones encargadas de desarrollar el capital intelectual para provocar actitudes de mejora de desempeño y calidad en su labor, lo cual depende en gran medida de la capacidad que tienen sus integrantes para comprometerse con la institución y viceversa.

Para Loitegui (citado por Caballero Martínez & Salvador Mata, 2004) la satisfacción laboral es un constructo que incluye varias dimensiones y que depende tanto de las características individuales del sujeto, como de las características y especificidades del trabajo que realiza. El compromiso determina el nivel de participación de los trabajadores de manera general (Sarwar citado por Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012), donde si bien los elementos principales están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la organización y su competitividad,

también intervienen elementos que lo llevan a desempeñarse en los grupos de trabajo y a ser reconocidos.

Entre esos elementos internos, se pueden considerar a la participación, el involucramiento y el fracaso o el éxito obtenido por los trabajadores (Fischer citado por Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012).

Frías (2006) menciona, en el caso del personal docente, que dentro de las instituciones de educación superior es importante recalcar la importancia que tienen el reconocimiento profesional y personal de los compañeros, de la misma institución universitaria a la que pertenecen, del mundo universitario en su conjunto, y de la sociedad, por lo que el autor señala que “la satisfacción significa la dedicación a la profesión que más les gusta y el reconocimiento profesional y personal de los compañeros”. Desde el punto de vista del personal administrativo surge un gran interés por estar satisfecho con el ambiente de trabajo y la búsqueda de mejores prestaciones otorgadas por la organización.

La comodidad del entorno físico nos habla de los esfuerzos que la dirección de la organización realiza para mantener un espacio físico sano y agradable para los empleados, por lo que Salgado Remeseiro & Iglesias (1996) lo consideran como una variable que también afecta la satisfacción laboral.

De la misma manera Medina, Gallegos y Lara (2008) abundan que estas condiciones físicas de trabajo son un factor básico de la actividad laboral, en la medida que la construcción, espacios físicos, maquinarias, mobiliario y todo aquello que se requiera para el desarrollo de las actividades laborales sean adecuados y tengan en consideración la salud física y psíquica del individuo, permitirá una mejor calidad de vida “laboral”.

El diseño del trabajo es también un referente en la motivación del trabajador y su competitividad, ya que es posible identificar una trayectoria asociada a la satisfacción y el gusto por las actividades que los empleados realizan (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012). A esto se le conoce como compromiso organizacional, se requiere de una valoración de la libertad y flexibilidad para organizar el desempeño de sus tareas y la estabilidad laboral que conlleva ser trabajador como características intrínsecas de su trabajo, que está asociado con el gusto, el placer, la elección, el deseo, etc. (Frías Azcárate 2006).

Según Barbuto, Scholl y Leonard (citados por Barbuto, Fritz, & Marx, 2002):

“existen organizaciones que promueven en sus líderes la motivación mediante la internalización de los objetivos y metas, alineando las metas individuales a su sistema de valores con el de la organización, fomentando que los demás integrantes se sientan motivados, de la misma manera, a perseguir los objetivos de la organización, las metas elaboradas en conjunto nos permiten visualizar los niveles de satisfacción con mayor eficacia”.

Y es que tal y como menciona Frías Azcárate (2006), los trabajadores demuestran frecuentemente mediante sus opiniones, la apuesta personal que les supone la consecución de los objetivos laborales y la obtención de “las metas” que se proponen dentro de las IES, de tal manera que viven sus éxitos y fracasos como experiencias que los marcan también en su vida personal. Estas variables referidas a metas y objetivos tienen una relación significativa con las variables de confianza, apoyo, equidad e innovación (Chiang Vega et al. 2008), siendo estas variables las que

nos permiten conocer el nivel de participación de cada integrante dentro de la organización, y por ende, nos permite visualizar su nivel de satisfacción de manera más eficiente.

Lo mencionado anteriormente se relaciona con lo que nos recalcan Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012) en su investigación: la importancia que tiene el hecho de que los trabajadores se sientan identificados con su trabajo, ya que esto genera una actitud positiva hacia el trabajo mismo y permite que se sientan satisfechos, permaneciendo más tiempo en la organización que los no comprometidos o no satisfechos.

Adams (citado por Medina Giacomozzi, Gallegos Muñoz, & Lara Hadi, 2008) considera otro determinante de la satisfacción en el trabajo, donde a los trabajadores, además de interesarles lo mencionado anteriormente, les interesa recibir recompensas por su desempeño y que estas sean equitativas, es decir, existe una tendencia a comparar los aportes (esfuerzo) y resultados (recompensas) con los demás integrantes, o incluso con personas fuera de la organización.

Al respecto, Johnsrud y Rosser (citado por Padilla González, Jiménez Loza, & Ramírez Gordillo, 2013) encontraron que el principal aspecto relacionado con este hecho fue la percepción de los trabajadores acerca de la vida laboral en función al apoyo que reciben de la dirección y el tipo de relación con ésta, así como la calidad de los beneficios y servicios que les son otorgados.

Otro aspecto fundamental en la configuración de los parámetros de satisfacción son las relaciones profesionales y personales entre colaboradores, así como los subordinados con sus jefes inmediatos, donde los colaboradores señalan la importancia que tiene para ellos el apoyo del departamento y de “sus jefes” para conseguir una estabilidad laboral (Frías Azcárate 2006).

En algunas ocasiones, debido a jefes que no demuestran ser líderes, el término trabajo tiene connotaciones negativas y se asocia con cuestiones como: horario que hay que cumplir, control sobre las tareas que se realizan, dedicación a algo que genera un sobreesfuerzo porque no gusta, etc. (Frías Azcárate 2006), por lo que constantemente existen presiones políticas y resistencias entre los compañeros y subordinados lo cual registra también porcentajes elevados de personal insatisfecho.

Los empleados de IES pueden encontrarse insatisfechos con algunos elementos definidos por la teoría clásica de Herzberg (citado por Ávila Reyes, 2009), factores que “rodean” al trabajo (extrínsecos), tales como: mecanismos de seguimiento y evaluación del proceso de generalización, funcionamiento general de la escuela, desempeño de las tareas directivas desde la opinión de los empleados, mecanismos de evaluación del aprovechamiento escolar, apoyo del supervisor, etc..

En cuanto a la retribución económica, Medina Giacomozzi et al. (2008) nos expone como este es uno de los incentivos fundamentales para motivar al personal en el desempeño de su actividad laboral y permite establecer de forma cuantitativa y clara el aporte que cada cual recibiría por su eficiente y eficaz participación en las actividades de la organización.

Locke (citado por Estrada Mejía et al., 2007) catalogó dentro de su clasificación la remuneración como la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución, con lo que se asume que este factor también permite vislumbrar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Marco referencial.

La metodología utilizada para desarrollar estudios de satisfacción laboral en investigaciones realizadas con un objeto de estudio cercano al que se pretende analizar. Se muestran aspectos como el tipo y diseño de la investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dichas investigaciones, los cuales servirán como base para realizar de la presente investigación.

Alonso Martín (2008) realiza un estudio comparativo de satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad pública, seleccionando deliberadamente como sujeto de la investigación a los funcionarios, empleados e interinos de la organización con la finalidad de analizar su percepción a partir del modelo de carencias del trabajador de Herzberg. Es un estudio descriptivo-transversal con una muestra de 80 sujetos. Utilizó como instrumento el cuestionario de Satisfacción en el trabajo de Warr, Cokk y Wall de 1979, la cual establece una dicotomía de factores y está diseñada para observar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.

Su estudio está formado por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.
- Subescala de factores extrínsecos: aborda aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo.

Es una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones dados por cada sujeto en cada uno de los 16 ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que a mayor puntuación refleja mayor satisfacción general.

Además también se aplicó un pequeño cuestionario con ítems sociodemográficos: sexo, edad, estado civil, escala laboral, tipo de contrato y antigüedad en la universidad.

Sánchez Cañizares et al. (2007), con objeto de analizar las actitudes de los empleados hacia su trabajo y determinar los factores de influencia sobre la satisfacción laboral de los mismos, realizaron una investigación sobre el personal de los centros de enseñanza reglada y concertada de Andalucía.

En una primera etapa, se delimitaron la población de su universo a estudiar y en una segunda etapa se diseñó un cuestionario de preguntas cerradas basado en el cuestionario de Zubieta y Susinos de 1992, que consta de los cuatro bloques que consideran la localidad, los datos del puesto, la situación de la enseñanza en España, la satisfacción laboral y por último el compromiso organizativo.

De la misma manera en México, Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012) presentan una investigación sobre los niveles de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores pertenecientes a una institución educativa de nivel superior del Estado de México. La investigación fue descriptiva, correlacional, explicativa, transversal; con un diseño no experimental; fue realizada con un universo de la población perteneciente a tres categorías: directivos y personal de confianza, administrativos y profesores de asignatura.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el Índice de Satisfacción Laboral (ISL*66) desarrollado por Galicia y Hernández en el año 2000 en la UNAM, el cual consta de 66 preguntas

con 5 opciones de respuesta, que van de “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5). Puntuaciones altas indican mayor satisfacción laboral. El cuestionario tiene una consistencia interna adecuada ($\alpha = 0,956$).

En un primer momento, el estudio fue descriptivo ya que se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito y puede ofrecer la posibilidad de predicciones rudimentarias. En un segundo momento, la investigación fue correlacional: su propósito fue analizar la incidencia e interrelación de las variables. En un tercer momento fue explicativo ya que buscó encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último fue explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta. Además, el estudio fue transversal porque se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único.

Del mismo modo, la investigación de Chiang Vega et al. (2008) sirvió de base, debido a que en esta se elaboran y validan instrumentos para medir el clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas del sector estatal. Su muestra del estudio está compuesta por 547 trabajadores, divididos en seis organizaciones. Para lograr dicho objetivo, los autores procedieron a la aplicación de dos escala de medición en su sujeto de estudio: la primera para medir el clima organizacional basándose en el trabajo de Koys & Decottis: *Human Relations*, y la segunda para medir la satisfacción laboral, para la cual se desarrolló un instrumento basado en los cuestionarios de Meliá: S21/26 (1990) y el S4/82 (1986). Dichos cuestionarios miden la satisfacción laboral a través de 39 ítems en los que los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta tipo Likert de seis.

El estudio realizado por Herrera Caballero y Sánchez Guevara (2012) en el Instituto Politécnico Nacional (IPN) tuvo también la finalidad de detectar las variables que más destacan en la satisfacción laboral y cómo afecta el compromiso con la organización, su sujeto de investigación fueron el personal administrativo de la Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del IPN. Derivado de ello la muestra utilizada fue de 382 empleados, con un nivel de confianza del 92.5% y un grado de error de 7.5%, y un tipo de muestreo aleatorio simple.

El instrumento diseñado en dicha investigación fue un cuestionario con 78 reactivos y cinco opciones de respuesta, basado también en una escala de actitudes tipo Likert, para evaluar las variables referentes a la satisfacción laboral.

Por tal razón cabe tomar en cuenta que el detectar un grado de satisfacción es pertinente cuando se asocia al compromiso con la organización, orientado hacia un mejor desempeño de los grupos de trabajo reflejado en una actitud positiva frente a la productividad (Karadal citado por Herrera Caballero & Sánchez Guevara, 2012).

Dentro de los estudios de la satisfacción laboral mencionados, podemos observar como destacan factores como el trabajo en sí mismo, el desarrollo, la interacción y las condiciones físicas o ambientales, entre otros.

Objeto de estudio.

Con base a los datos de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2013) el número de trabajadores objeto de estudio es de 9 mil 166, dispersados en 13 municipios pertenecientes a la ZMVT como a continuación se muestra:

Municipio (orden alfabético)	Cantidad
1. Almoloya de Juárez	193

2. Calimaya	19
3. Lerma	104
4. Metepec	1,649
5. Ocoyoacac	119
6. Oztolotepec	60
7. San Mateo Atenco	18
8. Temoaya	29
9. Tenango del Valle	63
10. Tianguistenco	306
11. Toluca	6,190
12. Xalatlaco	121
13. Zinacantepec	298
TOTAL	9,166

Fuente: ANUIES, Ciclo escolar 2011-2012 (2013).

Oferta educativa del Valle de Toluca.

Con ello partimos de la necesidad de conocer acerca de la variable a estudiar en un espacio definido por la zona correspondiente al Valle de Toluca, la cual es considerada (INEGI 2010) la quinta zona metropolitana más grande de México.

En la Zona Metropolitana del Valle de Toluca se encuentran varias universidades públicas y privadas: comenzando con la más grande y de mayor cobertura y matrícula: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx), la Universidad del Valle de México (UVM), el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), el Instituto Universitario del Estado de México (IUEM), el Instituto Universitario Franco Inglés de México Franco, además de otras universidades de menor tamaño, con ello se entiende que los resultados que arroja la presente investigación son en su mayoría representativos de estas instituciones.

Diseño de la investigación.

De acuerdo a Hernández Sampieri (2010) la presente investigación es de corte cuantitativo por lo que se buscará identificar la población objeto de estudio, determinar una muestra aleatoria y la generación de un instrumento que deberá ser analizado para identificar la factibilidad y su viabilidad, así también se realizará un análisis estadístico de la información recolectada. Es un estudio descriptivo dado que existe una serie de estudios previos que nos muestran las variables que me permiten interpretar y estudiar la satisfacción laboral en instituciones educativas de nivel superior y de esto se generará el punto de partida para la propia investigación permitiendo el análisis de un objeto de estudio particular como son los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca, y finalmente es un estudio transversal debido a que se realizará el levantamiento de datos en un momento específico de la realizada del objeto de estudio el cual se realizará en el primer trimestre del 2014 plantando un espectro de resultados en dos tipos principales de trabajadores los cuales se identifican como personal docente y personal administrativo en estos centros de trabajo.

Objetivo General.

- Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo de las Instituciones de Educación Superior de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.

El objetivo de la presente investigación fue el de diagnosticar la variable dependiente: “satisfacción laboral” en relación con las variables independientes resultantes del análisis factorial de los ítems.

Preguntas de investigación.

- ¿Cuál es la percepción general de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior de la ZMVT?
- ¿Cuáles son los principales factores que determinan la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores?
- ¿Qué aspectos se consideran problemáticos y cuáles satisfactorios?
- ¿Qué aspectos de la organización interfieren con el logro de un clima satisfactorio en los empleados?

Diseño de los instrumentos de evaluación.

El instrumento fue diseñado y adaptado a partir de la literatura estudiada mediante 27 ítems que nos permiten evaluar la satisfacción del personal en las IES.

El trabajo de Chiang Vega et al. (2008) titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos” fungió de base

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento con un muestreo aleatorio simple, conformado por una escala tipo Lickert, compuesta por 27 reactivos y considerando cinco alternativas de respuestas: 1) totalmente insatisfecho, 2) insatisfecho, 3) indeciso, 4) satisfecho, y 5) totalmente satisfecho.

Al concretar la información perteneciente a las investigaciones realizadas con anterioridad en el tema, se identificaron los principales puntos que intervienen en la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de las IES, conformado de la siguiente manera:

ÍTEMS DE SATISFACCIÓN LABORAL	
Reconocimiento que obtiene por realizar un buen trabajo.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Bonillo Muñoz & Nieto González 2002), (Chiang Vega et al. 2008), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Bòria-reverter et al. 2012), (Pérez Rubio 1997).
La autonomía que tiene para planificar y organizar su propio trabajo.	(Pérez-Bustamante Ilander & Sáenz Blanco 2010), (Salgado et al. 1996), (Arón & Milicic 2000), (Chiang Vega et al. 2008), (Bòria-reverter et al. 2012)
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	(Pérez-Bustamante Ilander & Sáenz Blanco 2010), (Salgado et al. 1996), (Arón & Milicic 2000), (Chiang Vega et al. 2008).
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	(Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Chiang Vega et al. 2008), (Jiménez Figueroa et al. 2012), (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012),

	(Medina Giacomozzi et al. 2008).
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución educativa (capacitación).	(Caballero Martínez et al. 2003), (Ramírez Roja & Benítez Guadarrama 2012).
Su grado de satisfacción general con la institución educativa.	(Chiang Vega et al. 2008), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Tajero González & Fernández Díaz 2009).
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Jiménez Figueroa et al. 2012).
Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece la institución educativa.	(Alonso Martín 2008), (Chiang Vega et al. 2008), (Pérez Rubio 1997), (Caballero Martínez et al. 2003).
La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de institución educativa.	(Chiang Vega et al. 2008), (Tajero González & Fernández Díaz 2009)
El salario que usted recibe.	(Medina Giacomozzi et al. 2008), (Chiang Vega et al. 2008), (Padilla González et al. 2013), (Alonso Martín 2008), (Frías Azcárate 2006).
Sus condiciones laborales (prestaciones).	(Sánchez Cañizares et al. 2007), (Pérez Rubio 1997), (Chiang Vega et al. 2008), (Bòria-reverter et al. 2012), (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012).
La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución educativa.	(Chiang Vega et al. 2008), (Medina Giacomozzi et al. 2008), (Sánchez Cañizares et al. 2007).
El apoyo administrativo que recibe.	(Chiang Vega et al. 2008), (Padilla González et al. 2013), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004).
El entorno físico y espacio para realizar su trabajo.	(Jiménez Figueroa et al. 2012), (Chiang Vega et al. 2008), (Bòria-reverter et al. 2012),
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	(Pérez-Bustamante Ilander & Sáenz Blanco 2010), (Chiang Vega et al. 2008).
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.	(Jiménez Figueroa et al. 2012), (Chiang Vega et al. 2008).
La relación entre los miembros de la institución educativa.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Arón & Milicic 2000), (Chiang Vega et al. 2008).
El estímulo que recibe de la institución educativa para mejorar su trabajo.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Salgado et al. 1996), (Chiang Vega et al. 2008).
Su participación en las decisiones del departamento.	(Bòria-reverter et al. 2012), (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Chiang Vega et al. 2008), (Pérez Rubio 1997).
La relación con sus autoridades más inmediatas.	(Chiang Vega et al. 2008), (Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012).
Los objetivos y/o metas que debe alcanzar.	(Herrera Caballero & Sánchez Guevara 2012), (Ramírez Roja & Benítez Guadarrama 2012), (Chiang Vega et al. 2008).
La estabilidad en las funciones de su trabajo.	(Caballero Martínez et al. 2003), (Alonso Martín 2008), (Chiang Vega et al. 2008).
El grado en que la institución educativa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	(Chiang Vega et al. 2008).

El apoyo que recibe de sus superiores.	(Caballero Martínez & Salvador Mata 2004), (Chiang Vega et al. 2008)
La supervisión que ejercen sobre usted.	(Alonso Martín 2008), (Ramírez Roja & Benítez Guadarrama 2012), (Bòria-reverter et al. 2012), (Chiang Vega et al. 2008).
La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	(Chiang Vega et al. 2008), (Padilla González et al. 2013).
La forma en que usted es dirigido.	(Salgado et al. 1996), (Alonso Martín 2008), (Chiang Vega et al. 2008).

Fuente: Adaptado de Chiang Vega et al. (2008).

Determinación de la muestra

Para la determinación de la muestra se consideraron como población a todo el personal docente y administrativo de las escuelas públicas y privadas de la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.

Considerando la población total de 9,166 (ANUIES, 2013) y haciendo el cálculo de muestra asociada a una distribución normal con un error permisible de 0.05 y un nivel de confiabilidad de 95%, se establece que la muestra a estudiar será de 369 trabajadores universitarios, repartidos en 19 Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.

Al ser un estudio cuantitativo se realiza una muestra aleatoria simple respetando los porcentajes representativos de la población de trabajadores de instituciones públicas y privadas.

Validez y confiabilidad del instrumento.

Análisis factorial.

Mediante el software estadístico SPSS 20 se ejecutó el análisis factorial con la finalidad de distribuir los ítems en las subescalas adecuadas según las respuestas de los encuestados, por lo que con ello se dividieron las dimensiones a evaluar según su correspondencia:

Matriz de componentes rotados – Análisis Factorial						
	Componente					
	1	2	3	4	5	6
p26	.879					
p27	.855					
p25	.793					
p18	.679					
p15	.626					
p5		.841				
p11		.834				
p10		.787				
p4		.672				
p21		.640	.607			
p20		.537				

p16		.517				
p24			.863			
p23			.844			
p22			.833			
p14			.515			
p9				.840		
p7				.801		
p8				.789		
p6				.659		
p1					.770	
p2					.658	
p13					.603	
p3					.502	
p17						.643
p19						.575
p12						.560
Método de extracción: Análisis de componentes principales.						
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.						

Con ello se procedió a dividir los ítems en seis subescalas que medirían cada dimensión a evaluar: Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades; Desarrollo profesional y remuneración; Ambiente de trabajo; Identificación con la institución educativa; Rol de la institución educativa; y Supervisión.

Alfa de Cronbach.

Con la finalidad de comprobar la confiabilidad del instrumento a aplicar, se realizó una prueba piloto a 30 individuos pertenecientes al objeto de estudio y por medio del software estadístico IBM® SPSS Statistics versión 20 (SPSS 20), se obtuvo el Alfa de Cronbach de cada variable a estudiar arrojando los siguientes datos:

<i>Variables de satisfacción</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades	.866
Desarrollo profesional y remuneración	.895
Ambiente de trabajo	.830
Identificación con la institución educativa	.859
Rol de la institución educativa	.755
Supervisión	.871

Mostrando cada subescala valores mayores a .500. De la misma manera, se generó la confiabilidad del cuestionario con la totalidad de las dimensiones, obteniendo un Alfa de Cronbach de .928, lo que nos permite aseverar que el instrumento es estadísticamente fiable para aplicación a la muestra.

Correlación de Pearson.

De la misma manera se analizó la similitud de las dimensiones arrojadas por el análisis factorial, para lo cual los resultados fueron los siguientes:

Correlaciones de Pearson						
	Diseño del trabajo	Desarrollo profesional	Ambiente de trabajo	Identidad con la institución	Rol de la institución	Supervisión
<i>Diseño del trabajo</i>	1	.820**	.834**	.871**	.855**	.867**
<i>Desarrollo profesional</i>	.820**	1	.748**	.788**	.614**	.660**
<i>Ambiente de trabajo</i>	.834**	.748**	1	.811**	.702**	.790**
<i>Identidad con la institución</i>	.871**	.788**	.811**	1	.731**	.832**
<i>Rol de la institución</i>	.855**	.614**	.702**	.731**	1	.670**
<i>Supervisión</i>	.867**	.660**	.790**	.832**	.670**	1

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Análisis de resultados.

Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades.

Dentro de esta dimensión se evaluó a los trabajadores en relación al agrado que sienten por las tareas y responsabilidades propias de su puesto mediante los siguientes ítems que la miden:

1. Reconocimiento que obtiene por realizar un buen trabajo.
2. La autonomía que tiene para planificar y organizar su propio trabajo.
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
4. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
5. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución educativa (capacitación).
6. Su grado de satisfacción general con la institución educativa.
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

TABLA 1. “Diseño del trabajo, actividades y responsabilidades”.

Ítems que la miden	Docentes (\bar{x} 4.33)	Docentes Desv. estándar	Administrativos (\bar{x} 4.04)	Admivos. Desv. estándar
1	4.09	.758	3.87	.774
2	4.51	.781	3.90	.927
3	4.50	.798	4.10	.823
4	4.68	.741	4.20	.696
5	4.08	.892	3.80	1.025
6	4.37	.650	4.19	.720
7	4.09	.815	4.19	.787

Elaboración propia.

En este aspecto podemos observar que en general ambos grupos están satisfechos con su trabajo, estando los docentes ligeramente más satisfechos que el personal administrativo. Es importante recalcar que el personal docente presenta una fuerte y clara satisfacción por realizar su actividad primaria que es la enseñanza, mientras que el personal administrativo también presenta una satisfacción favorable en este aspecto, pero en relación a sus respectivas actividades administrativas.

Se puede observar que el personal administrativo se encuentra levemente menos satisfecho con las oportunidades que creen tener para capacitarse que le ofrece su institución, a la vez que es también, el ítem con mayor dispersión ($\sigma=1.025$) de esta dimensión, demostrando con ello que dentro de este grupo hay más personas con opiniones distintas en este apartado.

Desarrollo profesional y remuneración.

Los siguientes cinco ítems permiten medir la satisfacción en relación al crecimiento profesional percibido por los trabajadores, así como las distintas prestaciones ligadas a esta variable:

1. Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece la institución educativa.
2. La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de institución educativa (equidad).
3. El salario que usted recibe.
4. Sus condiciones laborales (prestaciones).
5. La forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución educativa.

TABLA 2. “Desarrollo profesional y remuneración”.

Ítems que la miden	Docentes (\bar{x} 3.56)	Docentes Desv. estándar	Administrativos (\bar{x} 3.51)	Admivos. Desv. estándar
1	3.73	1.112	3.75	.869
2	3.50	1.148	3.32	1.332
3	3.11	.985	3.13	1.331
4	3.78	.958	3.71	1.038
5	3.67	.888	3.62	1.099

Elaboración propia.

Dentro de este factor se observa un nivel de satisfacción casi-ecuánime en el personal docente y administrativo, con una diferencia de tan solo .05 puntos, siendo el ítem relacionado al “salario” el que menor satisfacción presentó en ambos casos, cabe resaltar que en este ítem el personal administrativo presenta datos más dispersos al tener una $\sigma=1.331$ mostrando con ello una satisfacción mucho más diseminada en el grupo.

Resulta interesante ver que el personal administrativo es el que presenta mayor satisfacción en el ítem relacionado a las “oportunidades de hacer carrera” con una media de 3.75 y la desviación estándar más baja ($\sigma=.869$), con lo que podemos considerar que este personal se siente conforme con la manera en que se desarrolla su carrera. Mientras que para el personal docente, las “oportunidades de hacer carrera”, resultan ser ligeramente menos satisfactorias que para el personal administrativo, cabe mencionar que los profesores se encuentran más dispersos en este aspecto ($\sigma=1.112$).

Ambiente de trabajo.

El aspecto relacionado al ambiente de trabajo nos habla principalmente acerca de aspectos físicos que se presentan en el entorno del trabajador, así como la disponibilidad de recursos y el apoyo que reciben de la dirección para obtener dichos recursos. Por ello se evaluaron los siguientes ítems:

1. El apoyo administrativo que recibe.
2. El entorno físico y espacio para realizar su trabajo.
3. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
4. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.

TABLA 3. “Ambiente de trabajo”.

<i>Ítems que la miden</i>	<i>Docentes (\bar{x} 3.68)</i>	<i>Docentes Desv. estándar</i>	<i>Administrativos (\bar{x} 3.83)</i>	<i>Admivos. Desv. estándar</i>
1	3.66	.966	3.90	.937
2	3.97	.854	3.92	.961
3	3.76	1.025	3.72	.975
4	3.32	1.106	3.78	1.069

Elaboración propia.

Se puede deducir que en esta dimensión ambos grupos se encuentran generalmente indecisos en cuanto a que tan satisfechos están con su ambiente de trabajo, siendo los docentes los menos favorecidos, principalmente en el ítem correspondiente a “los recursos tecnológicos” a los que tienen acceso. Mientras que para el personal administrativo la limpieza e higiene que perciben en su área de trabajo resulta ser el ítem con menor satisfacción, puesto que ellos se encuentran mayor tiempo en estos espacios.

Finalmente se puede observar que el personal administrativo siente recibir mayor apoyo por parte de la dirección ante sus solicitudes, esto puede ser debido a su constante interacción, mientras que para los profesores resulta más agradable el espacio físico donde desempeñan la docencia.

Identificación con la institución educativa.

La relación que tienen los miembros de la institución dentro de la organización, así como la identidad y colaboración que sienten tener se mide a través de los siguientes ítems:

1. La relación entre los miembros de la institución educativa.
2. El estímulo que recibe de la institución educativa para mejorar su trabajo.
3. Su participación en las decisiones del departamento.
4. La relación con sus autoridades más inmediatas

TABLA 4. "Identificación con la institución".

<i>Ítems que la miden</i>	<i>Docentes (\bar{x} 4.03)</i>	<i>Docentes Desv. estándar</i>	<i>Administrativos (\bar{x} 3.88)</i>	<i>Admivos. Desv. estándar</i>
1	4.29	.678	4.09	.944
2	4.15	.826	3.80	.888
3	3.46	.956	3.57	.998
4	4.22	.615	4.04	.790

Elaboración propia.

Dentro de este apartado resulta interesante observar que el personal docente es el que siente mayormente satisfecho con la relación que tiene con la institución, concretamente con la relación que mantienen con sus compañeros profesores y con sus jefes directos. De manera contraria perciben tener una más baja participación en las decisiones concernientes a su área laboral al presentar la media más baja de los dos grupos estudiados.

Por otro lado, el personal administrativo se encuentra menos satisfecho con los estímulos que la institución le brinda, y al igual que el personal docente, no siente tener participación activa en las decisiones de su área de trabajo.

Finalmente, cabe señalar que la gran mayoría de los profesores encuestados se siente satisfecho con la relación que tienen con sus autoridades inmediatas, debido a que es el ítem que presenta menor dispersión de todos, esto podría levantar más interrogantes acerca de porque eligieron esta tendencia.

Rol de la institución educativa.

La satisfacción que tienen los trabajadores en relación con el papel que juega la institución educativa, sus reglas y la seguridad laboral que esta les brinda se midió a través de son los siguientes ítems:

1. Los objetivos y/o metas que debe alcanzar.
2. La estabilidad en las funciones de su trabajo.
3. El grado en que la institución educativa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.

TABLA 5. "Rol de la institución educativa".

<i>Ítems que la miden</i>	<i>Docentes (\bar{x} 4.18)</i>	<i>Docentes Desv. estándar</i>	<i>Administrativos (\bar{x} 3.98)</i>	<i>Admivos. Desv. estándar</i>
1	4.37	.746	4.11	.680

2	4.20	.762	3.98	.829
3	3.96	.895	3.85	.783

Elaboración propia.

Para esta subescala resulta atractivo observar el moderadamente alto nivel de satisfacción del personal docente en relación a las metas y objetivos que deben alcanzar en su labor, algo que sin duda presenta ser un motivador para este grupo, seguido de la estabilidad que perciben en sus actividades.

Igualmente se puede observar que ambos grupos presentan una satisfacción menor en el grado de percepción que tienen acerca del cumplimiento de la institución en materia de convenios, disposiciones y leyes de carácter laboral.

Supervisión.

La supervisión resulta ser una dimensión que abarca varios ítems que miden la manera en el que líderes dirigen y apoyan a los distintos grupos de trabajo a su cargo

Por lo que la literatura nos invita a evaluarla con los siguientes ítems:

1. El apoyo que recibe de sus superiores.
2. La supervisión que ejercen sobre usted.
3. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.
4. La forma en que usted es dirigido.

Tabla

TABLA 6. "Supervisión".

<i>Ítems que la miden</i>	<i>Docentes (\bar{x} 3.79)</i>	<i>Docentes Desv. estándar</i>	<i>Administrativos (\bar{x} 3.91)</i>	<i>Admivos. Desv. estándar</i>
1	4.05	.835	3.78	.871
2	3.75	.955	4.04	.852
3	3.77	.908	3.90	1.020
4	3.58	1.012	3.93	1.037

Elaboración propia.

Dentro de esta dimensión se observa que el personal docente se encuentra menos satisfecho con la forma en que son dirigidos, intuyendo un liderazgo no tan satisfactorio. En relación a la supervisión que es ejercida sobre el trabajador, el personal administrativo resulta ser el más satisfecho y de acuerdo al respecto ($\bar{x} = 4.04$) presentando la menor dispersión en la respuesta de este grupo.

Resultados obtenidos.

El análisis de la satisfacción laboral del presente estudio arroja resultados que nos permiten observar un panorama que muestra, de cierta manera, un conformismo por parte de los

trabajadores, en donde perciben un esfuerzo no tan evidente por parte de la organización para ser motivados a sentirse mejor en su trabajo o a realizar mejor sus actividades.

La justificación que sustenta esta investigación se centra de tal manera en la necesidad que debe ser para las instituciones educativas el que posean herramientas para medir la satisfacción laboral de sus empleados con la finalidad de conocer los alcances e impactos que causa la satisfacción o la ausencia de ella, como lo es: el ausentismo, la baja productividad y, en algunos casos, la rotación de personal, problemas que afectan de manera directa la competitividad de la institución, disminuyendo de tal manera el valor que representa para la sociedad y su alumnado.

Cabe destacar que de los factores abordados en este estudio, sólo los siguientes declaran satisfacción positiva por arriba de 4.0 puntos, o “satisfecho”. Para los docentes destaca el gusto por el trabajo, la identificación que tiene con la institución en la que laboran, así como el papel que juega está en su desarrollo como docentes.

Sin embargo en los ítems que miden el “desarrollo profesional y remuneración” ambos grupos presentan una satisfacción baja con tendencia a la alternativa “indeciso”, lo que indica puntos preocupantes debido a que nos hablan acerca de falta de motivación para crecer y remuneraciones que requieren atención inmediata. Específicamente el ítem “salario” resultó ser el más bajo

Conclusiones.

Las conclusiones obtenidas en el análisis comparativo realizado en función de las dimensiones evaluadas y respondiendo a las preguntas de investigación, son las siguientes:

- En general la percepción que tanto el personal administrativo, como el docente presenta es el de un nivel de satisfacción laboral intermedio con tendencia a la alternativa de estar “satisfechos”, siendo el profesorado quien resulta tener niveles más favorables en general en cuatro de las seis dimensiones evaluadas. El personal administrativo presenta mayor satisfacción en solo una del total de dimensiones, siendo las actividades propias de su puesto de trabajo las que les generan mayor satisfacción.
- Para el caso de los trabajadores universitarios de la ZMVT, las dimensiones que mayor satisfacción generan son las enunciadas por Herzberg como “motivacionales”, concretamente: el contenido del puesto y diseño del trabajo, la identidad, reconocimiento de la institución y el rol que tiene la institución en su desarrollo. Por el contrario, los aspectos que mayor insatisfacción generan son los “higiénicos”: ambiente físico, supervisión, y en mayo medida la remuneración.
- Resulta apremiante para las IES observar como los trabajadores consideran estar moderadamente a gusto con el lugar en el que laboran, ya sea por el prestigio o el renombre de estas, aunque es recomendable incrementar más este sentimiento de identidad promoviendo una participación más activa en la toma de decisiones. Contrario a esto, un aspecto que con frecuencia resulto ser problemático en ambos grupos fue la remuneración que perciben los empleados, al no ser tan satisfactoria como en la demás subescalas evaluadas.
- Finalmente, lo deseable sería trabajar más enérgicamente en estrategias que estimulen de manera conjunta la participación de ambos grupos en la toma de decisiones concernientes a sus áreas de trabajo, promover la igualdad y equidad, salarios más justos, manteniendo e

incrementando cierto margen de autonomía en los empleados y conservando de mejor manera los espacios físicos donde laboran, proveyendo de los recursos materiales y tecnológicos que mejoren su productividad, y a la vez, la competitividad de la organización.

Referencias bibliográficas.

- Alonso Martín, P., 2008. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), pp.25–40. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>.
- ANUIES, 2013. Anuario educación superior personal docente 2011-2012. *Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior*.
- Arón, A.M. & Milicic, N., 2000. Desgaste profesional de los profesores y clima social escolar. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32(3), pp.447–466. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80532302>.
- Ávila Reyes, A.A., 2009. Los niveles de satisfacción laboral de los directivos y docentes de la región centro del estado de Chihuahua. *X Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Available at: http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_16/ponencias/0973-F.pdf.
- Barbuto, J.E., Fritz, S.M. & Marx, D., 2002. A field examination of two measures of work motivation as predictors of leaders' influence tactics. *The Journal of social psychology*, 142(5), pp.601–16. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12236470> [Accessed May 7, 2014].
- Bonillo Muñoz, D. & Nieto González, F.J., 2002. La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Universidad de Almería*, pp.189–200.
- Bòria-reverter, S., Crespi-Ballbona, M. & Mascarilla-Miró, O., 2012. Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), pp.9–16. Available at: [http://dx.doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3).
- Caballero Martínez, J., Fernández Camacho, C.R. & García Jiménez, E., 2003. Satisfacción de los secretarios de centros educativos. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(2), pp.198–235. Available at: http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_7.htm.
- Caballero Martínez, J. & Salvador Mata, F., 2004. Satisfacción e insatisfacción de los directores escolares. *Revista de Educación*, (333), pp.363–384. Available at: http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re333/re333_17.pdf.
- Chiang Vega, M.M. et al., 2008. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23), pp.66–85. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>.
- Estrada Mejía, S., Restrepo de Ocampo, L.S. & Roncancio Restrepo, C.P., 2007. Cómo influyen los factores de motivación en la satisfacción de los empleados dentro de una organización. *Scientia Et Technica*, XIII(37), pp.345–350.
- Frías Azcárate, R., 2006. Estudio de satisfacción del profesorado en la Universidad Pública Española. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, (11), pp.175–201. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297125210009>.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P., 2010. *Metodología de la investigación* 5a. Ed., México: McGraw Hill.
- Herrera Caballero, J.M. & Sánchez Guevara, I., 2012. Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, 8(2), pp.217–232. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172009>.
- INEGI, 2010. Censo de población y vivienda 2010. *Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México*.
- Jiménez Figueroa, A.E., Jara Gutiérrez, J.M. & Miranda Celis, E.R., 2012. Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar y Educativa*, 16(1), pp.125–134. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282323570013>.
- Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C. & Lara Hadi, P., 2008. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública - RAP*, 42(6), pp.1213–1230. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241016449009>.
- Padilla González, L.E., Jiménez Loza, L. & Ramírez Gordillo, M. de los D., 2013. La satisfacción laboral en el personal académico y su relación con la intención de abandonar la profesión. *Perfiles Educativos*, XXXV(141), pp.8–25. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13228259002>.
- Pérez Rubio, J.A., 1997. Motivación y satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 80(97), pp.133–167. Available at: http://ih-vm-cisreis.c.mad.interhost.com/REIS/PDF/REIS_080_08.pdf.
- Pérez-Bustamante Ilander, G. & Sáenz Blanco, F., 2010. Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. *Cuadernos de Economía*, XXIX(52), pp.183–211. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282121980008>.
- Ramírez Roja, A.L. & Benítez Guadarrama, J.P., 2012. Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), pp.33–42. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>.
- Salgado, J.F., Remeseiro, C. & Iglesias, M., 1996. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(002), pp.329–335. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72780208>.
- Sánchez Cañizares, S.M. et al., 2007. Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. *Estudios de Economía Alpica*, 25(3), pp.867–900. Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30113818014>.
- Tajero González, C.M. & Fernández Díaz, M.J., 2009. Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15(2). Available at: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91612906002>.

COMPETITIVIDADE E SOCIEDADE

A INOVAÇÃO COMO UM PROCESSO SOCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO DO TERRITÓRIO PERIFÉRICO – QUAL A LÓGICA COMPETITIVA?

Ericê Correia – Dr – Universidade de Pernambuco – ericecorreia@gmail.com
Carlos Rodrigues – Dr – Universidade de Aveiro – cjose@ua.pt
Emanuel Leite – Dr – Universidade de Pernambuco – emanueleite@hotmail.com

Introdução:

A inovação em uma primeira e última análise é para a melhoria das vidas das pessoas e se dá como um processo social²³. Pode-se assim dizer a partir de uma lógica social a inovação permita às pessoas o benefício de sua inclusão, e até o usufruto dos novos bens e serviços que esta (inovação) venha a proporcionar. A inovação não pode ser vista como mero instrumento de questões econômicas das empresas e nas questões tecnológicas, mas, além disso, como processo social. Neste sentido, o território periférico, precisa ter nas suas condicionantes locais, as questões sociais em primeiro plano, a fim de que permita a inserções de novos atores externos e dos atores locais no desenvolvimento de um sistema de inovação que traga ganho a todos. Embora ocorram questões desiguais de todas as ordens neste território periférico é necessário entender que sem a inclusão dos elementos sociais afeitos a este, dificilmente se consolidará um projeto de inovação. Embora tenha - se as questões financeiras permeando, os esforços e concentrações na busca de novas tecnologias vai ser preciso antes de tudo entender de pessoas e o que estas querem e almejam para o seu território. Este é um sentido interessante de analisar as questões sociais do território no campo da inovação, dentro de uma lógica competitiva dos atores locais. Então, qual o problema a ser analisado neste trabalho? Busca-se analisar como os

²³ Processo social são as formas de estabelecer as relações sociais ao longo do tempo, as maneiras pelas quais as pessoas se relacionam entre si. Além disso, considera-se o processo social o conjunto de mudanças provocadas pelas interações sociais. Os processos sociais estão presentes em toda sociedade, por exemplo: quando um grupo de pessoas se reúne para organizar uma festa; quando uma pessoa assimila, ainda que inconscientemente, o jeito de ser ou aspectos culturais de outra; quando um país declara guerra a outro, etc. Considerando que, de uma forma geral, as pessoas tendem a se associarem ou se dissociarem, segundo suas crenças, valores e ideologias, pode-se afirmar que os tipos de processos sociais estabelecidos entre as pessoas, dependem da atitude de cada um. Assim, os processos sociais se distinguem em “associativos”, quando os indivíduos estabelecem relações de aproximação e de consenso; e dissociativos, quando as relações estabelecidas são de oposição e de divergência. PAIVA, 2014. Processos Sociais. Disponível em <http://professorpaivacmb.blogspot.pt/2014/02/processos-sociais.html> Acesso em 06/05/2015.

territórios periféricos podem beneficiar de inovação, a partir da visão de não terem capacidade para tal, condicionadas que são a ausência de políticas públicas, baixa competitividade e baixos índices sócios-econômicos que possibilitem um melhor desenvolvimento. Dessa forma objetiva-se, levantar que condicionantes, em um território periférico, pode incorrer como elementos de melhoria e mudança para os critérios de se estabelecer um processo de inovação.

Metodologia.

A construção do presente texto assenta numa reflexão sobre a questão da inovação como processo social no desenvolvimento de um território periférico, analisando a competitividade através de outro “olhar”. Permeou a busca bibliográfica de autores sobre a visão da dinâmica social, o desenvolvimento local e a esfera de pesquisas sobre o desenvolvimento de países, regiões e localidades periféricas de forma a proporcionar uma visão sistematizada da realidade encontrada quanto a dois aspectos: situação periférica e visão competitiva. Usou-se a sistematização como processo de análise das condicionantes existentes em países e compara-las na lógica teórica dos conceitos sociais, competitivos e periféricos. Segue-se uma análise fundamentada na dinâmica social, concentrada no processo da inovação, permeando as variáveis de um sistema de território periférico, como eixo de análise. Remete as definições conceituais de autores como Milton Santos (1992, 1994), Sen (2000), Harvey (2000), entre outros, que apresentaram em seus estudos a dinâmica social, competitiva e periférica dos espaços de vida humana. Traduz-se numa alocação de quadros de categorias de análise – social e territorial; econômico e financeira; política institucional; tecnologia; ambiental; comunicação – engajados com a construção de visões de bloqueios e possibilidades que possam nortear a busca de saídas e a geração de novas oportunidades num eixo comum da realidade social. Identifica a visão competitiva na localidade como inter-relacionando os atores locais de forma a permitir o estabelecimento e quebra de paradigmas. Trata a visão territorial na dinâmica periférica num conjunto de não excludente, mas sim, de maneira a possibilitar articulações, em conformidade com as especificidades locais. Analisa as questões locais de forma inclusiva, e busca dentro de parâmetros singulares de análise a partir dos critérios conceituais dos autores citados, estabelecer uma relação, entre espaço social, capital e periferia. Analisa, a lógica do espaço-tempo, no papel do território periférico para o resgate social, levando a um processo de desenvolvimento local, fazendo com que a visão competitiva tome a vertente dos atores locais, mas condicionada pelo estabelecer de um mecanismo de aprendizado e cooperação em conjunto. Especifica, portanto, a

visão do espaço/território periférico, encaixado nas vertentes de um capital social dinâmico, permitindo uma visão singular para o desenvolvimento local.

Espaço social, capital e periferia – eixos competitivos?

Harvey (2004) acentua que o poder do capital, o capitalismo, requer cada vez mais espaço geográfico, para que possa se implantar e construir novos alicerces de consumo e a associação de governos, onde através da esfera de poder poderão ter acesso a uma maior densidade de atuação e domínio, gerando uma realidade de consumo no território abordado; porém, a seu turno a grande massa da população, socialmente, fora deste contexto, se notabiliza em territórios menores, periféricos, deslocados do consumo e com vida sub-humana, formando verdadeiras áreas descoladas do contexto geral, onde a pobreza, a miséria e a ausência de critérios mínimos de sobrevivência (alimentação, moradia, educação, e saúde). Neste sentido, vê-se que ao se estabelecer, por exemplo, nas grandes capitais do mundo, territórios que atendem uma pequena parcela da população, na verdade não se consegue notabilizar um trabalho de inovação, uma vez que ele se torna inócuo, diante de uma grande parcela dessa população que não irá se beneficiar destes processos. A inovação como processo, irá precisar se expandir e possibilitar a maior da totalidade de uma população em um território, ao menos no que tange a oportunidade de acesso aos novos produtos, processos e serviços que sejam criados, buscando beneficiar a todos. Quando a inovação não condiciona - se dessa forma, elitiza e forma blocos isolados de acesso, gerando ainda mais territórios periféricos. A geração de oportunidades torna-se vital, socialmente para a cultura da inovação em um território. Para se estabelecer essa visão é necessário investimentos em conhecimento, aprendizado, cooperação e interação com o maior número de pessoas possíveis tendo acesso. Esse efeito de ação focada para a geração de um maior número de pessoas nos processos de inovação criará novas formas de oportunidades e assim um caminho inclusivo e não exclusivo. Pode-se analisar o caso de Cuba²⁴, que embora com um bloqueio em mais de 50 anos, se tornou periférico a efeito da visão de inovação no mundo e, no entanto, em conformidade com as condições locais existentes, conseguiu manter mais de 11 milhões de pessoas, se recriando, buscando novos direcionamentos, se reinventando, e novas oportunidades. Deve-se entender que em algumas áreas, Cuba se tornou referência mundial como na Medicina, especificamente, na área de tratamento de doenças da pele, também, na sua ação preventiva de doenças (apresenta um dos menores índices de mortalidade e um dos maiores em longevidade); nos esportes,

²⁴ Cuba, país da América Central que tem um bloqueio comercial, econômico e financeiro há mais de 50 anos (ONU, 2010).

particularmente, nos esportes coletivos com resultados de grande destaque nas competições mundiais; na Educação, onde tem zero por cento de analfabetismo e uma formação superior de primeiro mundo de sua população. Então, neste sentido a inovação em Cuba se deu a partir da lógica endógena dos atores locais e não exógena, e ressalte-se, não se deu com altos investimentos do capital mundial (estão em bloqueio), mas sim com a busca dos atores sociais locais, onde a cooperação, a interação, a busca pelo conhecimento e pelo aprendizado foi vital. Denota-se no exemplo de Cuba que o papel dos territórios, no desenvolvimento da inovação vai se consolidar com as ações sociais com as pessoas dentro de um processo contínuo de buscas de oportunidades que irão se adequando e descobrindo alternativas. Inovar não é só gerar dinheiro, inovar é gerar bem estar social, primeiramente (ONU, 2010).

Santos (1982:33), no seu livro – Pensando o Espaço do Homem, afirma: “O espaço que, para o processo produtivo, une os homens, é o espaço que, por este mesmo processo produtivo, os separa”. Observa-se que a construção dos espaços, singularmente o espaço produtivo, provoca efeitos de separação e de interação entre os homens como afirma o autor, uma vez que o desempenho, por exemplo, em um processo de inovação, pode excluir atores fundamentais de um território, representado por pessoas que não detenham a capacidade de conhecimento e aprendizado necessário a esta inclusão, o que evidenciará bolsões de pessoas excluídas. Assim, é preciso que antes o estabelecimento das questões da inovação que se criem mecanismos de interação e cooperação, permitindo que os aspectos do conhecimento e o aprendizado, sejam ensinados, possibilitando por outro lado que o saber tácito existente no território, sejam incorporados a essa dinâmica da inovação. É preciso criar um pacto social para a inovação em um território periférico. Este pacto social será condicionado por questões de entender num primeiro momento as especificidades locais; levantar as deficiências e potencialidades; compreender as singularidades locais de produção; ter informações sobre o conhecimento (codificado e tácito), bem como, a capacidade de aprendizado; formar grupos de trabalhos com focos nas intensidades das reais potencialidades de desenvolvimento de projetos; captar e referendar as necessidades de recursos existentes (matérias, financeiros, etc); e finalmente, fazer a inclusão de pessoas, empresas, organizações da sociedade civil, cooperativas, associações e governo, para que juntos delimitem o como deverá ser a implantação da inovação e até a construção de um sistema de inovação. Esta forma de entender os processos de inovação, numa lógica social, permite que o território periférico, crie as melhores condições de êxito efetivo na sua lógica produtiva. Há

evidências (Unesco, 2009) que tais aspectos se caracterizam em Cuba. Com isso os atores sociais do território ganham e a vida agradece.

Há um questionamento atual que trabalha a seguinte questão: o que a inovação permite fazer? É resposta econômica e social para todos os problemas? Deliberadamente, não o é. O fato de gerar riqueza e ou possibilidade de tal, não significa ser e ter o resultado ideal, uma vez que no modelo adotado há uma condução no sentido de apenas ganhos financeiros e acúmulos de capital e assim, ocorre que apenas uma pequena parcela da população terá acesso, gerando a concentração de renda. Entender o papel da inovação como um elemento social de transformação, na geração de oportunidades e na busca de novos espaços econômicos e social inclusivos, torna-se um desafio. Isto vai requerer dos atores sociais, uma relação maior de interação e cooperação, sendo finitamente, vista no campo econômico, porém, infinitamente no campo social. Talvez, resida dessa forma, o desafio em entender a inovação como um processo social de transformação das vidas das pessoas para melhor e não como um processo excludente. Pode haver o crescimento econômico, mas com riqueza de ganhos sociais efetivos num determinado território e que passa por um processo de desconcentração da renda, principalmente, se este for considerado periférico no contexto regional ou nacional. O autor indiano, Amartya Sen (ganhador do Prêmio Nobel Nobel de Economia, em 1998), no seu trabalho e suas contribuições para à teoria da decisão social e de “welfare state”, caracteriza a relação econômica com a relação da liberdade, demonstrando que o desenvolvimento de um país se consolida entre essas relações e as oportunidades dadas a sua população e a liberdade de escolhas, que ficaram especificadas no seu livro “Desenvolvimento como Liberdade”. (SEN, 2000). Neste sentido a busca de oportunidade deve ser gerada, e a capacidade de decidir e entender o melhor caminho deve ser efetivado pelos atores locais, diante daquilo que evidenciem ser melhor para o seu território. O crescimento econômico não deve ser o fim, mas o meio de se produzir as condições ideais para o desenvolvimento social, e este sim, é o fim para o qual as questões da inovação devem se efetivar. O trabalho nas questões da inovação e na produção local será vertente, de uma busca de oportunidades onde os atores sociais do território periférico (por exemplo) poderão interagir e cooperar, efetivando escolhas e permitindo novos investimentos que sistematizarão um leque de setores e áreas, previamente estabelecidas para que se tenha como tirar proveito e auferir as melhores condições de uso dessas capacidades. A lógica social do território também prescinde de investimentos. Não há como descolar o investimento em inovação sem pesquisa, que necessariamente irá ser indispensável para as novas etapas no território periférico. Esse

investimento, no entanto, se dará mediante a análise e escolhas dos atores sociais, em identificar o que de fato pode e deve ser realizado como processo de inovação. Não é apenas ter o recurso financeiro e lá se aplicar, como ocorre hoje com a maioria das empresas, que buscam condições de renúncia fiscal e econômica aos seus anseios, como retorno aos investimentos realizados e que não maioria das vezes, financiados pelo próprio governo. É preciso que esta organização/empresa participe com os demais atores sociais de uma discussão e se inteire dos reais problemas e oportunidades locais, visando que com a aprovação de todos haja êxito no seu intento inovativo. Esse é um percurso que permitirá as empresas, no âmbito do território periférico, auferirem a confiança, interação e cooperação dos atores locais, possibilitando uma nova forma de atender aos seus interesses, mas principalmente, aos anseios sociais da localidade.

Atualmente, novas formas de organização se apresentam na sociedade e trazem modelos de inovação, que parecem consideravelmente inteligentes e participativos, o que permite um melhor desempenho na busca das soluções locais. Surge a visão da inovação social, num contexto de permitir que, por exemplo, as relações de trabalho se ampliem e se alarguem na perspectiva de criar novos e singulares meios de estímulo à economia local e em particular dos territórios periféricos. De acordo com a intensidade de interação e cooperação, estabelecido, pode-se ter processos de inovação, gerando novos produtos, serviços, emprego, renda dando uma singular importância aos atores locais. Essa nova “economia” colaborativa tem sido motivo de debates acadêmicos e empresariais, como forma de gerar um singular processo que talvez aponte para saídas mais específicas na realidade do território periférico. Então, há proporção que se avança com esses novos modelos de organização, especificados pelas cooperativas e associações, por exemplo, permite-se flexionar as questões de falta de emprego, a baixa renda, a ideia de todo mundo ser dono de uma empresa, e principalmente, a liberdade de escolha do que se quer para a escala local.

A criação de leis socialmente voltadas para permitir ao território periférico, condições de aplicar e desenvolver um processo de inovação exitoso e necessariamente, isto passa pelo crivo de se ter uma visão de médio e longo prazo. Albuquerque (1996) assevera que nisto reside à dificuldade das empresas em entender o processo de inovação nos territórios periféricos, uma vez que estas normalmente querem resultados de curto prazo, ao passo que a inovação precisa de tempo para preparação, maturação, implantação e surgimento de resultados nestes territórios e isto leva tempo. Quando se olha a questão social de um território periférico está se evidenciando o conjunto das questões de conhecimento, aprendizado, adequação, pertinência e aceitação para

um processo de inovação, e não se trata de chegar subitamente e implanta-lo, mesmo que haja os recursos pertinentes. É preciso mais do que é isso..., necessita-se das escalas do tempo e da forma a fim de consolida-la. O tempo, como instrumento de entender, compreender e aprender a fazer e a forma na maneira como se irá fazer - lá ocorrer no território periférico. Daí a necessidade de analisar detidamente os pormenores de um processo de inovação num território periférico, onde devem ser consideradas e respeitadas todo o arcabouço das circunstâncias sociais efetivas. Ao entender e compreender este sentido as empresas, criarão as condições ideais e possíveis para que consubstancialmente os outros atores participem e colaborem na produção de processos de inovação, e efetivando na realidade das exigências e critérios locais, a possibilidade de mudança de rumo para um território periférico.

Efetivamente ocorrerão dificuldades nas esferas sociais dos atores especificados no território periférico, oriundas das diferentes escalas de estágio pelo qual estes se encontrem em relação a sua capacidade de atuação num processo de inovação, todavia, através de processos de colaboração e interação, poderão surgir novas formas de permitir uma maior inserção e a possibilidade de suplantar essas dificuldades. Essas dificuldades se caracterizarão a partir das deficiências de conhecimento e aprendizado, baixo nível de escolaridade, pouco ou nenhum acesso a novas tecnologias; neste sentido é preciso agir na escala do investimento contínuo e planejado, buscando no ensino e na informação saídas para efetivar as devidas mudanças, o que fará com que o território periférico se estabeleça em outra condição, adequada ao uso de novas formas no processo de inovar. Daí ser necessário, encontrar alternativas que permitam a interação e cooperação, possibilitando entender e aplicar novas formas de se compreender o cenário de um território periférico numa dimensão mais ampla, social.

Neste sentido a lógica desenvolvimentista do ponto de vista para se inovar num território periférico, requer que a dimensão social seja analisada no aspecto de multicritérios, considerando não apenas um projeto (implantação de uma fábrica, por exemplo), mas critérios estruturais. A análise de várias vias de possibilidades torna o processo de inovar mais amplo e em maior sintonia com a realidade, possibilitando buscas e setores específicos que merecerão uma maior prioridade. Assim, o investimento social possibilita encontrar de maneira mais singular as verdadeiras tendências e perspectivas, sendo atrelada a questão temporal de médio e longo prazo e permitindo uma associação direta aos aspectos sociais caracterizados no território periférico. Quando um território periférico se condiciona a apenas ter soluções descoladas da sua realidade social, sem considerar a identidade, o conhecimento tácito, a falta de investimentos no

conhecimento e no aprendizado, fica evidenciada que o incremento de um processo de inovação apresentará diversas barreiras. O pensar em um planejamento estratégico que incorpore a lógica da inovação passa por uma construção, onde a sociedade civil organizada (associação, cooperativas, etc.), podem exercer um forte papel de interligação e aprofundamento na análise das linhas específicas de interesse de um território e proporcionar caminhos mais sustentáveis e seguros. Não se trata de pensar um projeto único, mas de ter uma visão alargada da representação estrutural do papel de todos os atores num processo de inovação que tem características de vertentes amplas na lógica do tempo e do espaço. Isto é, o pensar social da inovação no território periférico. Dessa forma, a conotação de uma compreensão da escala do espaço e tempo na questão da inovação para o território periférico, deve ser condicionada à lógica de quantas e quais ações deliberadamente serão suportáveis na localidade. Geralmente, este exercício de pensar socialmente o território é esquecido. Outro aspecto é entender a dinâmica de uma região na relação com o seu desenvolvimento local. A região apresenta e ou desenvolve tendências de aspectos econômicos, sociais e culturais, criando uma interação, sócio - produtiva em seus espaços, interações que definem o que se tem e se caracteriza com tendência local. A implantação de um modelo inovativo para uma região deve-se configurar a partir desses atores existentes e posteriormente, se inserir outros tipos de atividades que se pensa para que essa região.

O território periférico, dessa forma, condiciona-se a uma perspectiva na inovação nos critérios sociais, denotados por categorias de análises identificadas e que geram informações específicas incidentes na lógica do espaço, produzindo efeitos singulares em cada um destas localidades, no que tange aos aspectos de inovação, caracterizados nas principais referências, abaixo especificadas:

Quadro 1. Categorias de Análises de Inovação na lógica dos Territórios Periféricos.

VARIÁVEIS CATEGORIAS ANÁLISE	– DE	BLOQUEIOS	POSSIBILIDADES
Social e Territorial		Não existência de cooperação e de integração.	Criação de grupos de cooperativas e associações.

	<p>Fraco levantamento de especificidades locais.</p> <p>Baixa capacitação de pessoas.</p>	<p>Pesquisa(s) social(s) produtiva(s) local.</p> <p>Capacitação de grupos.</p>
Econômico/Financeira	<p>Baixo investimento.</p> <p>Pouca empresa local apta com recursos.</p>	<p>Estabelecimento de um plano de investimento.</p> <p>Investimento nas empresas existentes e captação de novas empresas.</p>
Política Pública	<p>Falta de visão estratégica.</p> <p>Carência de decisão para o segmento.</p>	<p>Elaboração de um Planejamento Estratégico.</p> <p>Criação de Leis específicas em inovação.</p>
Tecnologia	<p>Pouco Conhecimento/Aprendizado e uso de pesquisas.</p> <p>Baixa oportunidade de informação.</p>	<p>Projetos de Educação em incentivo ao saber e a busca de oportunidades.</p> <p>Geração de possibilidades em maior grau e intensidade com a criação de um SI.</p>
Ambiental	<p>Baixo uso de energias alternativas.</p> <p>Pouco conhecimento de problemas ambientais.</p>	<p>Busca de outras formas de energias com investimento em P&D.</p> <p>Sistematização de um planejamento ambiental.</p>

Comunicação	Pouca articulação entre atores locais. Pouca interação com outros grupos externos.	Incentivo a participação em grupos de trabalhos. Busca de parcerias.
-------------	---	---

Fonte: Elaborado pelo autor – 2015.

Essa caracterização a partir de variáveis de critérios para a inovação deve atender aos anseios sociais locais, na estruturação de um território periférico, considerando as especificidades e o estágio em que este se encontra. Dessa forma, passa pelo viés da capacitação das pessoas e das organizações, assim como, pelo aspecto do desenvolvimento de um processo de integração e cooperação entre estes, como forma de permitir uma maior e melhor inserção das habilidades existentes e do conhecimento e aprendizado a serem incorporados. Na variável econômico/financeira, deve haver a busca de serem definidos os parâmetros das principais áreas e setores de atuação, bem como, a identificação das possíveis empresas que podem participar. Deve criar-se a seguir, um plano econômico/financeiro que invista na empresa local e que também possibilite a integração de outras empresas. Na política institucional, o foco o estratégico ganha notoriedade com a elaboração de um planejamento estratégico, enfocando as principais vertentes, com as delimitações de ações de curto, médio e longo prazo, inserindo que precisa o ser nas questões legais, através de leis que possam apoiar tais iniciativas, como por exemplo, uma Lei de Inovação Municipal, ou Estadual e ou Nacional, permitindo dessa forma, um enquadramento singular numa política de inovação afeita a todos os atores locais. Na vertente tecnológica o principal foco deve se a Educação, quanto ao desenvolvimento e capacitação em programas e projetos para este fim. Esses programas e projetos deverão estar articulados com as necessidades e especificidades locais, definidas por áreas e setores de atuação, em sintonia com que os atores locais buscaram para o processo inovação. Neste sentido, torna-se um pressuposto a criação de um sistema de informação que congrege os principais pontos estratégicos de cada área e setor. Esse sistema de informação, construindo mediante uma plataforma, permitirá uma atuação mais efetiva dos atores locais, gerando informações locais e externas, fontes de pesquisas, conhecimentos específicos e fundamente criará novas oportunidades. O território periférico sofre impacto singular quando recebe um processo de inovação a partir da ação de seus atores e neste sentido a análise da vertente ambiental, deve está consonante com as questões do uso e aplicação de novas formas de energias. Então, o aproveitamento de várias formas de energias a ser

aplicadas ou desenvolvidas a partir da lógica da inovação, pode ser uma grande oportunidade racional de uso enérgico. Por sua vez, a elaboração de plano de gestão ambiental para cada organização participante do processo de inovação, se configurará numa ferramenta fundamental nos critérios de análises para uma melhor sustentabilidade. Finalmente, a vertente comunicação, que possibilita uma maior integração entre os atores do processo de inovação, gerando interfaces com troca de conhecimento e gerando aprendizado, vai permitir um impulso criativo em novos processos, produtos e serviços e ajudará no novo conceito para que se consolidem os grupos de trabalho.

Dessa forma, o território periférico na lógica da inovação congrega os atores locais e externos em consonância aos objetivos reais da sociedade civil especificada, proporcionando uma forma inclusiva e permitindo que se tenha nas devidas proporções um entender e uma dinâmica para sedimentar a cultura da inovação de forma sistêmica e não descolada das questões sociais. O território periférico precisa da inovação, mas esta precisa ser nos moldes que atenda as pessoas e gere uma maneira sustentável de vida.

Conclusão.

A inovação quanto processo social, produz efeitos inumeráveis para as questões do território periférico, uma vez que pode possibilitar a alavancagem de seu desenvolvimento. Dará de diversas formas, mas seguramente, se estabelece na condição do desenvolvimento de seus atores locais. Este sistema permitirá ao longo da lógica do espaço-tempo, o desenvolvimento cada vez melhor de novos processos, gerando a possibilidade de interação, cooperação e aprendizado em conjunto e se firmará como instrumento de transformação e novas possibilidades para o desenvolvimento local. A competitividade se dará numa realidade local, a partir dos elementos de colaboração, cooperação e aprendizado que permitirão entender e gerar um processo contínuo de trocas de informações e que permitirá a localidade periférica uma nova forma de se desenvolver, um novo “olhar” para as localidades periféricas.

Referências bibliográficas.

Albuquerque, E. (1996). Sistema Nacional de Inovação o Brasil: uma análise introdutória a partir de dados disponíveis sobre a ciência e a tecnologia. *Revista de Economia Política*, vol 16, nº3 (63), julho-setembro.

_____.(1997). Notas sobre os determinantes tecnológicos do *catching up*: uma introdução à discussão sobre o papel dos sistemas nacionais de inovação na periferia. *Estudos Econômicos*, v.27, n.2.

Carlsson, B. (1995). 'Technological Systems and Economic Performance - The Case of Factory Automation', Kluwer Academic Publishers, Boston, Dordrecht and London, 1995.

Carpent, B.B., & Sprott, L.R. (2008). Determining pregnancy in beef cattle. Texas AgriLife Extension Service Publication B-1077. Retrieved.

from:<http://animalscience.tamu.edu/images/pdf/beef/beef-determining-pregnancy.pdf>

Castells, Manuel. (1999). A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura. 1ª ed. Editora Paz e Terra.

Correia, Ericê B. (2012). Tese de Doutorado. Recife, PE. 2012.

_____. (2006) Revista de Geografia da UFPE. Inovação Tecnológica com a relação espaço/tempo na cidade de Campina Grande-PB. Vol.3, nº 3.

_____. (2012) Livro de Geografia Econômica: inovação e periferia. Qual a relação no desenvolvimento local. Editora Universidade Federal de Pernambuco - UFPE.

Harvey, D. (2000). Space of Hope. Edinburgh University Press, Edinburgh.

Leite, E. (2012). O Fenômeno do Empreendedorismo. São Paulo: Saraiva.

ONU (2010). Assembleia Geral. www.un.org

Rodrigues, C. (2015) Aula no Doutorado de Planejamento do Território no Department of Social, Political and Territorial Sciences, University of Aveiro.

Sá, Alcindo de. (1998). Tese de Doutorado. São Paulo, FFLCH - USP.

_____. (2006). Programa de Pós Graduação em Geografia – Mestrado e Doutorado. PPGG. Aula Expositiva, UFPE.

Santos, M. (1982). Pensando o Espaço do Homem. Ed. Terra Livre.

_____. (1992). A revolução tecnológica e o território: realidades e perspectivas. Terra Livre.

_____. (1994). Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico- informacional. São Paulo : Hucitec.

_____. (1996). A Natureza do Espaço. Técnica e Tempo, Razão e Emoção. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.258p e Editora Nobel.

_____. (2000). Por uma outra Globalização: do pensamento único à consciência universal. São Paulo: Record.

_____. (2012). Pensando o Espaço do Homem. São Paulo: Ed. São Paulo, 5ª Edição.

Sen, A. (2000). Desenvolvimento como Liberdade. São Paulo: Ed. Companhia das Letras.

Unesco.(2009). Education for All Global Monitoring Report.

ESTUDIO DE LA EFICIENCIA DE LA LA TUTORÍA ACADÉMICA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Dr. en Ed. María del Carmen Hernández Silva, Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. En C. Ed. Minerva Martínez Ávila., Universidad Autónoma del Estado de México
M. en E. Rigoberto Torres Tovar, Universidad Autónoma del Estado de México

Introducción.

La función tutorial es uno de los pilares sobre los que se consolida la educación a distancia. Consiste en la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda (Padula, 2002).

Según García Aretio (2001), la palabra tutor hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. En educación a distancia, la característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del docente habitual. Es aquí donde la figura del tutor cobra su mayor significado en cuanto que se hace cargo de su asistencia y ayuda personal, a la vez que es la representación o nexo con la institución.

En la enseñanza a distancia, a menudo los esfuerzos aislados y solitarios del alumno resultan insuficientes, por lo que se hacen necesarios los apoyos dados por los tutores a ese aprendizaje individual. Por lo que se entiende a la tutoría como un proceso de ayuda en el aprendizaje contextualizado en el sistema educativo al cual se apoya. Por último, cabe destacar que el tutor debe poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutorías.

Se define el rol del tutor como el apoyo temporal que brinda a los alumnos para permitir, en un espacio real o en línea, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, más allá de la competencia corriente de habilidades que posean y con las cuales ingresan a la situación de enseñanza.

BASE TEÓRICA

Antecedentes de la tutoría

La complejidad actual que demanda el entorno educativo hoy en día nos encamina a buscar espacios de entendimiento en los cuales podamos trabajar de manera significativa, enfática, eficaz y eficiente, el cual para poder realizarlo necesitamos entender la significación amplia de algunos vocablos que aparecen en campos específicos; ejemplo de ello sería la palabra “innovación” que cobra gran importancia no solo en la mercadotecnia, la economía, el diseño, o cualquier otra disciplina educativa, sino especialmente en el espacio de la docencia y de la tutoría.

Etapas del desarrollo histórico de la Tutoría Académica.

Primera Etapa: “Los antecedentes de los modelos tutoriales a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones (1940-1960)”.

En este periodo se enfoca mucho la atención personalizada en la cual se perseguía la educación individualizada, procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos por medio de mentoring, monitoring o counseling, también se agrupan especialistas en psicología, pedagogía y asesoramiento académico con atención especializada, de acuerdo a las necesidades y demandas de los estudiantes.

Segunda Etapa: “El Sistema Tutorial en la educación superior mexicana, en específico dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México (1961-1986)”

En este periodo se puede resumir el fortalecimiento en la relación maestro-alumno, la supervisión por parte del tutor en cuanto a la formación profesional abarcando aspectos científicos, humanísticos y éticos.

Tercera etapa: “Etapa de institucionalización de la formación docente en las instituciones de educación superior y en la UAEM. (1987-2010)”.

Todos los antecedentes nos conducen y reflejan una clara preocupación por reconocer que, hasta hace poco, no se había puesto la atención necesaria en el lugar preciso. Es decir, en el sujeto, que requiere de un estímulo diferente, enriquecido, no tradicional, de acción en una escuela con

escenarios que promuevan su aprendizaje, no importando si superan las fronteras del acostumbrado recinto escolar; en abierta y directa con un actor docente también diferente, innovador, dotado de suficiente creatividad y habilidades para mantener una comunicación permanente y productiva con el educando, compartiendo experiencias y promoviendo metas cuyo cumplimiento beneficie ambos personajes.

En esta propuesta, la categoría de calidad se constituye sobre conceptos como pertinencia, cobertura, eficiencia, nivel de desempeño y equidad, reflejados en un apartado dedicado al desarrollo integral de los alumnos en un marco de innovación educativa, con el objetivo principal de mejorar la calidad del sistema de educación superior.

Con mucha claridad, se propone que las IES mexicanas focalicen toda su atención en los alumnos, por ser estos quienes dan sentido a sus actividades educativas, además de crear y desarrollar programas que ofrezcan atención desde antes de su ingreso y hasta después de su egreso, en el entendido de que a lo largo de su estancia se orienten a asegurar su permanencia, buen desempeño y desarrollo integral (ANUIES, 2000a).

Cuarta etapa: “Apoyo a estudiantes y atención diferenciada, para favorecer su formación integral. (2000-2011)”

“La orientación y la tutoría en la Universidad adquieren más importancia que nunca. La orientación debe estar integrada en el propio proceso de enseñanza y aprendizaje y para que eso sea posible los profesores universitarios deben asumir un nuevo rol y los alumnos también.

Se concluye este apartado citando a (García, 2005), al definir al nuevo profesor tutor universitario como: “aquel que tiene especialmente encomendado a un estudiante (o grupo de estudiantes) para asesorarlo y ayudarlo en su proceso educativo, como medio para contribuir al desarrollo de las competencias genéricas y disciplinarias definidas para cada titulación. Es el profesor que, a la vez y en convergencia con las funciones de la docencia, lleva a cabo un conjunto de actividades orientadoras, educativas y formativas, procurando que el estudiante alcance el máximo desarrollo en lo cognitivo, lo personal, lo académico y lo profesional.”

TUTORIA

Definición

La tutoría consiste en un proceso de acompañamiento durante la formación de estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o grupo reducido de alumnos por parte de académicos competentes y formados para esta función, los cuales se apoyan conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de enseñanza. (ANUIES 2000)

Molina (2004) concibe a la tutoría como un proceso educativo referido a la socialización que involucra todos los elementos con los que interactúa la persona: la familia, la escuela, la comunidad, hasta contextos específicos de interacción social en donde se construyan conjuntos de significados, representaciones y valores a través de los procesos de mediación semiótica, sociocultural e internacional

Objetivos de la Tutoría

Objetivo general

El Objetivo de la tutoría dentro de la Universidad Autónoma del Estado de México es brindar a sus estudiantes asesoramiento y orientación sobre cuestiones relacionadas con su tarea actual de formación académica, personal y su futuro profesional. La parte relacionada con el aprendizaje de una determinada disciplina es la que corresponde a cada profesor, como parte de sus obligaciones docentes y es lo que recibe el nombre de tutoría curricular. Sin embargo, éstas no son lo suficientemente amplias para conseguir abarcar en toda su profundidad el objetivo perseguido por ese servicio. Son entonces las tutorías académicas, las que complementan las necesidades de asesoramiento y orientación sentidas por nuestros estudiantes, mejorando significativamente su adaptación a la vida universitaria y guiándoles en los distintos aspectos transversales de su formación, cuya finalidad y objetivo último es convertir al estudiante en el centro de todo el proceso de enseñanza - aprendizaje universitario.

Objetivos específicos.

- Impulsar al alumno tutorado para lograr una formación integral en sus estudios de licenciatura, con la finalidad de egresar con la mayor calidad académica, siendo

profesional y emprendedor en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta, y crítica, que le posibiliten ser protagonista de su propio aprendizaje.

- Informar y asesorar al estudiante acerca de las normas y reglamentos generales vigentes en la Facultad, que regulan las relaciones entre los integrantes de la comunidad universitaria, de su funcionamiento y cumplimiento.
- Orientar al alumno tutorado sobre las características del plan flexible de la licenciatura, para que tome decisiones asertivas en relación con el recorrido óptimo de su perfil profesional.
- Favorecer en los estudiantes tutorados una formación disciplinaria que les permita egresar con calidad académica y nivel profesional de excelencia, en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta, crítica centrada en el alumno, que le posibilite la adaptación y movilidad en el campo de trabajo.
- Promover la integración del alumno con la comunidad universitaria, generando relaciones de confianza y de respeto frente a sí mismo, con el personal académico, administrativo y el estudiantado.

EL TUTOR

Definición

Tutor está tomado del latín: de tutor, - ōris, “protector”, derivado de tueri “proteger.

El tutor es el guía, defensor o protector que acompaña al alumno durante su trayectoria escolar; quien lo induce en los procesos académicos inherentes tanto a su plan de estudios como a los servicios que ofrece la institución. Orienta al estudiante para mejorar su desempeño académico, y colabora en su formación profesional, para lograr en él un desarrollo académico y formación integral.

Perfil del Tutor

Conocimientos fundamentales: Sobre los temas de la currícula de la licenciatura, la organización y normativa de la institución, de las dificultades académicas más comunes de la población escolar, así como de las actividades y recursos disponibles en la institución, para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar.

Características personales. Responsable, profesional, proactivo, dinámico, sinérgico y sobre todo con una clara vocación para la enseñanza, tener alta capacidad de diálogo para las relaciones interpersonales y el trabajo colaborativo, buen escucha, comprensivo, discreto y confiable.

Habilidades básicas: Para Organización, detección de necesidades, planear, dirigir, controlar y evaluar todas y cada una de las actividades tutoriales universitarias.

Además también se debe considerar:

- Conocimiento cabal del modelo educativo de la UAEM.
- Conocimiento de su institución en términos de legislación y reglamentación, así como la información necesaria sobre sus programas y servicios de apoyo a estudiantes.
- Dominio de su disciplina.
- Amplios conocimientos académicos.
- Capacidad de decisión.
- Actitud de aceptación.
- Interés en el servicio.
- Honestidad y respeto.
- Habilidad para la comunicación.
- Capacidad de propuesta y respuesta.
- Empatía.
- Ética.
- Discreción.

Competencias del Tutor

1.- Se mantiene capacitado para desempeñar su labor como tutor, en los ámbitos de análisis de trayectorias escolares, manejo de grupos, desarrollo de habilidades para el aprendizaje y alternativas de atención para sus tutorados.

Atributos:

- Desarrolla las habilidades para la detección de necesidades y para resolver las problemáticas sobre los procesos de adquisición del conocimiento de sus tutorados.

- Conoce el proceso de análisis de trayectorias escolares para detectar necesidades grupales e individuales en sus tutorados.
- Incorpora conocimientos, técnicas y estrategias de trabajo para dar solución a las necesidades encontradas en sus tutorados.
- Evalúa su trabajo como tutor para mejorar su práctica cotidiana.

2. Planifica las actividades de tutoría, atendiendo las necesidades identificadas en su grupo de tutorados y optimizando los recursos institucionales con los que cuenta.

Atributos:

- Identifica las necesidades grupales e individuales de sus tutorados y desarrolla planes de trabajo estratégicos para solucionarlas.
- Contextualiza las necesidades encontradas para promover las soluciones más adecuadas a cada caso de manera colegiada.
- Coordina la realización de programas de apoyo que se establecen desde líneas transversales (salud, convivencia, hábitos, compromiso social, sexualidad.).

3. Llevar a cabo la práctica de procesos de tutoría grupal e individual de manera eficiente y eficaz.

Atributos:

- Aplica estrategias y soluciones acordes a los casos detectados, teniendo en cuenta las características de su contexto institucional, la población a la que atiende, utilizando los recursos disponibles de manera adecuada.
- Utiliza la tecnología de la información y la comunicación para optimizar su trabajo y diversificar sus instrumentos para la intervención y el seguimiento.
- Lleva a cabo actividades específicas de la acción tutorial como son las técnicas de entrevista, intervención para el manejo de conflictos y el apoyo académico.
- Da seguimiento del grupo en los aspectos organizativos, de coordinación y de control de las distintas labores de tutoría.
- Realiza un seguimiento continuo de la trayectoria de sus tutorados, y mantiene una comunicación continua con el claustro de profesores de sus asignaturas.

- Mantiene contactos y entrevistas periódicas con sus tutorados, lleva a cabo las canalizaciones de los problemas académicos y personales que van surgiendo desde una perspectiva de acompañamiento.

4. Evalúa las actividades de tutoría para medir el impacto de su intervención y reorientar su planeación.

Atributos:

- Establece criterios y métodos de evaluación para las actividades programadas.
- Da seguimiento a los casos que canaliza, para verificar avances y logro de metas.
- Comunica sus observaciones a los profesores de asignatura, asesores disciplinarios y a otros actores relacionados con los procesos que atiende, para tomar acuerdos de manera colegiada.

Funciones Del Tutor

El tutor, al constituirse en guía del estudiante a lo largo de su formación académica universitaria, precisa desempeñar puntualmente funciones diversas y realizar actividades que sirvan de apoyo al alumno para su eficiente trayectoria y mejorar el desenvolvimiento escolar.

La atención que en materia de tutoría se debe otorgar a los estudiantes son las siguientes:

- Contar con la capacitación necesaria para ejercer la actividad tutorial.
- Formación y profesionalización continúa.
- Establecer y mantener la comunicación con los tutorados para establecer estrategias conjuntas atendiendo a las políticas de tutoría de la escuela.
- Elaborar un plan de trabajo en base a las necesidades, evolución y potencialidades y dar seguimiento a las actividades acordadas con sus tutorados.
- Detectar y canalizar a los estudiantes con problemas académicos o personales cuando ello se requiera.
- Intervenir en aspectos relacionados con falta de motivación, organización del tiempo de estudio, selección de carga académica, entre otros aspectos vinculados directamente con su desempeño.

- Propiciar en los estudiantes el estudio y aprendizaje autónomo, y sugerir hábitos y técnicas de estudio.
- Impulsar y propiciar el trabajo colaborativo entre los alumnos.
- Integración del expediente del alumno, con información referente a su trayectoria académica.
- Impartición de tutoría grupal y/o individual a los estudiantes.
- Orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica (mapa curricular, servicio social, prácticas profesionales, opciones de titulación, cursos, becas, actividades culturales y deportivas, etc.).
- Diseño de estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas.
- Seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales.
- Elaboración y registro de reportes periódicos y finales en torno al desarrollo del programa.
- Participación en las reuniones del claustro de tutores a las que sea convocado para tratar asuntos relacionados al proceso de tutoría.

Herramientas para la Acción Tutorial.

Sistema Inteligente De Tutoría Académica (Sita): www.sita.uaemex.mx

Por medio de este sistema se lleva a cabo las reuniones grupales e individuales del tutorado, donde se llevaran a cabo diferentes actividades tanto del tutor como el tutorado:

Actividades realizadas por el Tutor dentro del SITUAEMEX:

- Registrar su plan de trabajo de acuerdo a las necesidades de sus tutorados.
- Registrar sus tutorías, tanto grupales como individuales (canalizaciones, talleres,
- Dar seguimiento académico al alumno.
- Checar por medio del correo electrónico todas las peticiones de los alumnos.
- Elaborar estrategias de mejoramiento académico con los alumnos que así lo requieran. (asesorías, apoyos de material académico).
- Canalizar a los alumnos con algún otro tipo de problema dentro de la UAEM como es el (CESPI, CICMED).

Actividades realizadas por el Tutorado dentro del SITUAEMEX.

- Estar en contacto con su tutor por medio del correo del SITAUAEEMEX.
- Actualizar su estudio socioeconómico si hay alguna modificación en el sistema
- Alimentar el SITAUAEEMEX con toda la información académica que requiere su tutor como son: las calificaciones parciales, finales, extras y títulos.
- Asistir con su tutor de manera presencial, si es que el tutor así lo requiere.
- Realizar actividades sugeridas por el tutor.
- Asistir a las asesorías si es que el tutor lo canaliza.
- Activar las tutorías que asistió o participó, en el sistema de SITAUAEEMEX.

3.- DESARROLLO

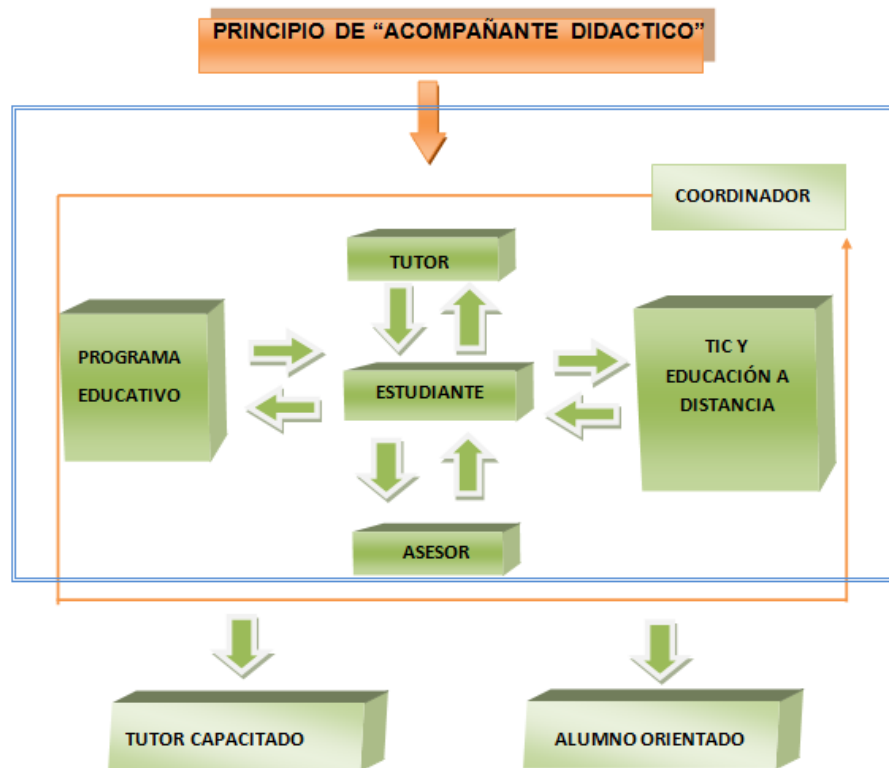
Para la presente investigación se llevó a cabo la aplicación de un instrumento a 123 alumnos de todas las Licenciaturas y Posgrados ofertados bajo la modalidad a distancia en la UAEMéx arrojando los siguientes resultados:

- No existe un seguimiento académico constante en la trayectoria académica de los alumnos
- El alumno siente que por ser modalidad a distancia no existe una persona que pueda apoyarlos ante cualquier problemática que se presente
- El proceso de comunicación es deficiente, ya que el alumno no recibe respuesta de manera inmediata
- La figura del coordinador no es suficiente para brindar atención en la resolución de problemas
- No existe un vínculo entre el alumno y las autoridades administrativas
- No existe un intermediario entre el alumno y el asesor que resuelva sus dudas en relación a la claridad del material desarrollado en cada comunidad

PROPUESTA

1.1. Propuesta de modelo de tutoría a distancia

El principio de acompañante didáctico en la modalidad a distancia de enseñanza – aprendizaje; se considera, para promover la comunicación entre el alumno, y el asesor, considerando que no por ser un modelo educativo autodidacta debe de realizarse de forma aislada, por lo tanto al mejorar los canales de comunicación se logrará tener un alumno más orientado.



Dentro del sistema de tutoría académica participan diferentes figuras, cuya labor resulta indispensable para elevar la eficiencia y alcanzar mayor éxito en la educación a distancia de las Universidades que han decidido desarrollar programas académicos en la modalidad a distancia y de los cuales como lo hemos comentado antes, han tenido como uno de sus principales problemas el tema de la deserción y el deficiente seguimiento del estudiante que participa en esta modalidad.

Es indispensable que describamos a los diferentes actores de este proceso de tutoría desde la perspectiva del modelo, donde se considera como eje central el alumno, como el elemento integrador del proceso al coordinador.

Entre las principales actividades que cada una de estas figuras debe desarrollar se encuentran las siguientes:

El coordinador de proceso de tutoría:

El coordinador es la persona responsable de una diversidad de actividades que dan estructura al programa, sin este rol el programa estaría fragmentado y sería sumamente complejo el lograr

coherencia entre el programa académico, el desempeño docente, el desempeño académico de los estudiantes y un correcto proceso de tutoría y asesoramiento a los docentes.

Entre las actividades que deberá desarrollar el Coordinador Académico están:

Planear la apertura de las diversas comunidades, así como de supervisar el diseño y elaboración de los materiales didácticos sin embargo su función debería ser más interactiva en el sentido de poder mantener mayor contacto con los asesores, y de esta forma conocer sus necesidades y establecer un programa de capacitación oportuna que les permita, por un lado, un mejor manejo del portal electrónico que la Institución de Educación Superior decida o haya decidido utilizar; y por otro desarrollar habilidades para eficientar la actividad didáctica no presencial.

Como vemos tiene como objetivo principal es generar los medios y el ambiente de trabajo real y virtual adecuado para poder generar calidad académica y un acercamiento a los estudiantes por medio de los asesores, la tecnología utilizada y el programa educativo para su pertinencia.

El asesor, por su parte; es la persona en la que recae la responsabilidad de guiar, asesorar y dar seguimiento al estudiante en los contenidos temáticos de cada unidad de aprendizaje. Sin embargo, es importante resaltar que deberá tener la suficiente habilidad y sobre todo creatividad para llevar el curso lo más entendible posible, pues al no contar con elementos físicos como un pintarrón y sobre todo la presencia física de los alumnos, tendría que buscar los elementos necesarios para que los estudiantes se interesen en el contenido y sobre todo lo aprovechen en beneficio de su formación. De igual forma deberá comprometerse entre muchas cosas a dar respuesta oportuna a las inquietudes de sus alumnos así como revisar las actividades solicitadas y sobre todo retroalimentarlas para que de esta manera el alumno no sienta que trabaja solo y de forma aislada.

En lo que respecta al estudiante, él es la figura más importante dentro del sistema; pues representa al actor principal del proceso de enseñanza – aprendizaje, y por ende; sus necesidades son las que se deberán satisfacer oportunamente en todo momento, por lo tanto, es de él de quien depende en gran medida el éxito de su formación académica. Por tal motivo, dentro de las actividades que deberá desempeñar se encuentran primeramente el establecer consigo mismo un sentido de compromiso para dedicarle el tiempo que considere necesario a su proceso de formación profesional, pues será él quien marque el ritmo de aprendizaje. En este sentido, deberá

analizar detenidamente la Guía de Estudio Independiente (GEI) disponibles en las comunidades, estar atento a las actividades asignadas por su asesor, elaborarlas y cargarlas al sistema en tiempo y forma, pero también deberá utilizar los medios disponibles para mantenerse en contacto con su asesor y externarle todas las dudas referentes al material didáctico, per; así también tendrá que mostrar iniciativa para profundizar por cuenta propia en temas de su interés a través del uso de libros, revistas, artículos y demás herramientas que ayuden a enriquecer su formación.

4.- RESULTADOS OBTENIDOS Y CONCLUSIONES

- No existe un seguimiento académico constante en la trayectoria académica de los alumnos
- El alumno siente que por ser modalidad a distancia no existe una persona que pueda apoyarlos ante cualquier problemática que se presente
- El proceso de comunicación es deficiente, ya que el alumno no recibe respuesta de manera inmediata
- La figura del coordinador no es suficiente para brindar atención en la resolución de problemas
- No existe un vínculo entre el alumno y las autoridades administrativas
- No existe un intermediario entre el alumno y el asesor que resuelva sus dudas en relación a la claridad del material desarrollado en cada comunidad

CONCLUSIONES

- Dentro de la Educación a Distancia, la comunicación es un factor determinante, y de acuerdo al análisis elaborado; muestra una gran oportunidad de mejora, pues si bien es cierto que existe un vínculo entre coordinador, asesor y alumno, también es una realidad que dicha relación puede ser más eficiente. En este sentido, se busca que la figura del tutor fortalezca este factor ya que al mostrar un sentido de empatía podrá sensibilizarse y dar una respuesta oportuna a las inquietudes de los estudiantes a través de las diferentes herramientas de comunicación disponibles en el portal SEDUCA.
- Las actividades propias del coordinador y del asesor no permiten llevar un seguimiento constante de la trayectoria de los estudiantes, esta situación, hace sentir a los alumnos que no existe un interés real por parte de la Institución hacia su desempeño académico, por lo tanto; se considera que al implementar un sistema de tutoría se desarrollará un acercamiento directo con las actividades de los estudiantes, esto debido a que una de las

funciones principales de un tutor es precisamente dar un seguimiento a su formación profesional.

- A través del instrumento de investigación, se detectó que los estudiantes de modalidad a distancia requieren de un acompañamiento constante por parte de alguna figura de la Institución, debido a que se sienten aislados dentro de esta, por lo que, en este caso la función primordial del tutor reside en un papel importante debido a que propicia en el alumno la toma de decisiones permitiendo fortalecer sus habilidades de estudio así como mejorar la confianza y la relación con la comunidad universitaria generando en ellos un sentido de motivación para continuar con sus estudios.
- La Educación a distancia implica una labor autodidacta por parte del estudiante, sin embargo; esta condición no limita a la Institución a brindar la atención suficiente en los alumnos de esta modalidad, por lo que resulta indispensable que se generen las estrategias necesarias para despertar en el estudiante un sentido de identidad con su Universidad, brindándole así la confianza de continuar su trayectoria académica siempre bajo el respaldo y asesoría de la Institución y en el mismo sentido; disminuyendo la creencia de que estudiar a distancia es algo verdaderamente complejo.
- La autoestima está muy unida a la motivación. Si nos sentimos seguros de nuestra capacidad, y tenemos una buena opinión de nosotros mismos seremos capaces de afrontar retos por difíciles que parezcan, es decir; nos sentiremos motivados para enfrentar las dificultades. En este contexto, a través del presente estudio se destaca la presencia de un tutor, cuya labor es más que indispensable, ya que al mantenerse al pendiente del desempeño académico de los estudiantes se demostrará el interés de la propia Institución por tener alumnos satisfechos, y por lo tanto interesados en cumplir en tiempo y forma con sus actividades para mejorar su proceso de formación profesional.
- Así como en la educación presencial las dudas e inquietudes de los alumnos son diversas, en la modalidad a distancia; el tipo de asesoría que se debe brindar también debe ir enfocado a las necesidades propias de cada estudiante, es por ello; que como parte de esta investigación se propone la asignación de un tutor que se mantenga al tanto de esta situación, ya que a través del instrumento de investigación los alumnos expresaron la necesidad de contar con una persona que los asesore a lo largo de su trayectoria académica, sintiendo así que reciben una atención más particular ante las diferentes dificultades que se les puedan presentar.

- El estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Uno de los factores más importantes dentro del modelo de educación a distancia es la Administración del tiempo por lo que el no contar con una aclaración a tiempo de las diferentes dudas podría generar en el alumno una situación de estrés debido a que no entregaría su actividad en tiempo y forma, es por esto que la figura del tutor nos permitirá ser intermediario entre el asesor y el estudiante ante dichos problemas.
- La Educación a Distancia dentro de la Universidad Autónoma del Estado de México se brinda a través del Portal SEDUCA, este sistema nos permite hacerle llegar el material didáctico a los estudiantes a través del uso de diversas herramientas tales como diapositivas, editores de texto, y vínculos de proyección de videos, sin embargo; para poder hacer un uso adecuado de dichas herramientas, es de suma importancia detectar el tipo de aprendizaje que los alumnos poseen, es decir; saber si aprehenden de forma visual, auditiva o quinesésica, y en base a eso elegir los medios adecuados para elaborar el material didáctico. En la presente investigación, los alumnos expresaron en gran medida que dicho diagnóstico no se lleva a cabo, ante este contexto la labor del tutor resultaría más que importante para poder identificar este factor y hacerlo llegar al coordinador y asesor para que sea considerado al momento de diseñar el material.
- A través del Instrumento de investigación, el 66% de nuestros encuestados consideran que tanto el coordinador como el asesor tienen funciones específicas y que la asignación de un tutor vendría a resolver las dudas que tienen de forma individual y con esto mejorar su desempeño académico evitando la posibilidad de abandonar su trayectoria académica por falta de apoyo por parte de la Institución.
- Así como en la modalidad presencial existen diversas inquietudes, en la educación a distancia también se pueden presentar dificultades que de alguna manera deben resolverse. En este sentido; los alumnos de esta última modalidad no consideran que realmente exista una persona de la Institución que pueda ayudarlos a encontrar una solución. Dada esta circunstancia, la figura del tutor resultaría muy importante, ya que a través de esta se pretende brindar la orientación que el estudiante requiera o en su defecto plantearle diferentes contextos que lo ayuden a encontrar la solución.

- La modalidad a distancia, en la Universidad Autónoma del Estado de México, no exime a los alumnos que se encuentran estudiando a distancia su derecho de participar en diferentes actividades tanto culturales como deportivas y académicas; permitiéndoles tener una formación integral por lo que se propone que los tutores mantengan informados a los estudiantes a través de la difusión de las diferentes convocatorias establecidas por la Institución.

De manera general, y en base a los resultados de la presente investigación puedo concluir estableciendo que el tutor puede ser considerado como una figura fundamental en el desarrollo profesional de educación a distancia para que les permita ser su guía y brindarles un acompañamiento directo y constante durante su trayectoria académica y de esta forma permitirles sentirse Identificados con su Institución.

Referencias bibliográficas.

- Barberá, E (Coord), Badia,A & Momino, JM (2001) "La incógnita de la educación a distancia" Barcelona:ICE-Horsori.
- Díaz, García Y León Garduño, (2006). El Programa Institucional de Tutoría Académica (PROINSTA).UAEM.
- García A. (2001)"La educación a distancia. De la teoría a la práctica." Barcelona: Ariel.
- García E. (2007). Curso del Tutor y taller del SITA. (PROINSTA).UAEM. Fainholc, B (1999) "La interactividad en la educación a distancia".
- Martínez F.(1989), "Diseño de investigación para el estudio de la deserción. Enfoque cuantitativo transversal", en Trayectoria escolar en la educación superior, México: CONPES, ANUIES.
- Martínez, J. (2004) "El papel del tutor en el aprendizaje virtual." Revista UOC. [en línea]UOC [Fecha de Consulta: mayo de 2012]
- Miguelo Walso Sánchez. (2002). La tutoría académica una opción en la formación integral del alumno. Consultado el 22 de Julio de 2013 en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?;Cve=94401901>.
- Muelas, E. (2004) "Módulo 3: La función tutorial." BsAs.: Fundec.
- Universidad Autónoma del Estado de México (2008), Programa de Tutoría Académica del plan flexible de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública, Toluca, México: UAEM.
- Universidad de Colima (2004), Primer Encuentro Nacional de Tutoría [en CD], 23-25 de junio de 2004, Colima: SEP, ANUIES, Universidad de Colima.

ESTUDIO DE LA UTILIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES DEL VALLE DE TOLUCA, 2014.

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas , Universidad Autónoma del Estado de México.
(bebachaparro@yahoo.com.mx)

Dr. C. Vivian María Hernández Louhau, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba,

República de Cuba, vivianhl@ucp.sc.rimed.cu

M en A Johana González Luna, Universidad Autónoma del Estado de México.

Introducción.

La dirección de las organizaciones en nuestros días con sistemas de información y el manejo efectivo del conocimiento hacen a éstas más competitivas y eficientes en la globalización del comercio. En la aparición de economías de información, el crecimiento de internet y otras redes de comunicaciones globales han transformado el rol de los sistemas de información en la gestión de las organizaciones.

Internet se ha convertido en la base nuevos modelos y procesos de negocios y nuevas formas de distribuir el conocimiento, así mismo ha creado una plataforma universal para comprar y vender productos. Su tecnología también ofrece grandes posibilidades para impulsar importantes procesos de negocios dentro de las organizaciones y enlazarlos electrónicamente con los de otras organizaciones.

Tanto organizaciones grandes como pequeñas usan sistemas de información y redes para realizar la mayor parte de sus actividades electrónicamente a fin de hacerlas más eficientes y competitivas para sobrevivir y prosperar. En el actual entorno de negocios global, los sistemas de información, Internet y otras redes globales están creando nueva oportunidades para la coordinación e innovación en las organizaciones. Los Sistemas de Información ayudan a las compañías a extender su alcance a lugares lejanos, ofrecer nuevos productos y servicios, modificar los puestos y los flujos de trabajo. El éxito de las organizaciones depende de su capacidad para operar globalmente.

METODOLOGÍA

Planteamiento del problema.

Las organizaciones atraviesan cambios constantemente, debido a la globalización y competitividad, derivando en cambios reestructurales para eficientizar los procesos. Una de las herramientas utilizadas para dicho fin es la utilización de Sistemas de Información.

Derivado de la premisa anterior se deriva la inquietud de investigar si las organizaciones del Valle de Toluca conocen y utilizan algún (os) Sistema(s) de Información como estrategia para su permanencia y mejorar su competitividad.

Variable dependiente. Nivel de Conocimiento y utilización de los sistemas de información en las organizaciones del Valle de Toluca.

Variables independientes. Nivel de utilización de los Sistemas de Información en las organizaciones del Valle de Toluca. Grado de aplicación de la información y conocimiento en las organizaciones del Valle de Toluca.

Objetivo general.

Saber el nivel de utilización de los sistemas de Información en relación con la gestión del conocimiento en empresas del Valle de Toluca.

BASE TEÓRICA

Esta sección se ocupa de los fundamentos organizacionales de los sistemas y su naciente rol estratégico, es decir la relación de éstos con las organizaciones, su administración e importantes cuestiones éticas y sociales.

El competitivo mundo de los negocios se vio influenciado por continuos cambios en la tecnología, su uso administrativo y el impacto en el éxito de los negocios, siendo las organizaciones exitosas las que aprenden cómo usar las nuevas tecnologías (Laudon; 2011).

En la actualidad, las organizaciones están en la carrera por la mejora de su capacidad de supervivencia de las competencias que exige el nuevo mercado global del siglo. Por lo tanto, las organizaciones están intentando incrementar su agilidad para el mejoramiento del proceso de

toma de decisiones para ser más eficientes y sumamente eficaces enfrentar las fluctuaciones sucesivas del mercado. En un esfuerzo para lograr esto, muchas organizaciones modernas ya sean medianas o grandes, se ocupan de un ciclo de inversiones progresivas y han adoptado nuevos componentes de los sistemas de gestión de información (AJ Karim; 2011).

La información es uno de los principales recursos que se gestionan en las organizaciones y su importancia radica en la complejidad de las mismas y la expansión de las capacidades de los sistemas de información. (McLeod; 2000)

En el área de tecnología hay tres cambios interrelacionados: La plataforma digital móvil emergente; el crecimiento del software en línea como un servicio y el crecimiento de la computación en nube, en donde se ejecuta cada vez más software de negocios a través de internet (Laudon; 2011).

AJ Karim (2011); describe que de la naturaleza de la globalización, la competitividad y tensión en los mercados radica la importancia de desarrollar mayor capacidad de organización a través de una mejor acentuación en la gestión de sistemas de información (MIS siglas en inglés).

Desde una perspectiva brasileña, Pomim (2007) considera la existencia de un universo informacional y extremadamente complejo en el que existen diferentes tipologías informacionales, que atienden de forma específica las necesidades informacionales de las personas en el ámbito corporativo, ya sea para la toma de decisiones o para realizar una actividad cotidiana, entre las que señala:

- a) Información Estratégica
- b) Información relacionada al negocio
- c) Información financiera
- d) Información Comercial
- e) Información estadística
- f) Información sobre gestión
- g) Información tecnológica
- h) Información general
- i) Información de cualquier naturaleza

Para que la información sea valiosa debe poseer las siguientes características (Pomim; 2007):

CARACT.	DEFINICIONES
PRECISA	No puede tener errores, En algunos casos la información imprecisa es generada por la entrada de datos incorrectos en el proceso de transformación. Esto es comúnmente llamado GIGO: 'Garbage In Garbage Out' (Entra Basura, Sale Basura).
COMPLETA	Una información completa contiene todos los hechos importantes; por ejemplo una relación de inventario que no incluye todos los costos importantes no esta completo.
ECONÓMIC A	La información también debe ser un producto relativamente económico. Los tomadores de decisiones deben siempre hacer un balance del valor de la información con el costo de su producción.
FLEXIBLE	Una información flexible puede ser usada para diversas finalidades. Por ejemplo, la información de existencias disponibles de una determinada pieza puede ser usada por los representantes de ventas en el cierre de una venta, por un gerente de producción para determinar el valor total que la empresa tiene invertido en existencias.
CONFIABL E	La información confiable puede ser dependiente; en muchos casos de la confiabilidad del método de colecta de datos. La confiabilidad depende de la fuente de información. Una circular que viene de una fuente desconocida de los precios del petróleo crudo y puede no ser confiable.

Tabla 1 . Características de la información, parte I. (Pomim; 2007)

CARACT.	DEFINICIONES
RELEVANTE	La información relevante es importante para la toma de decisiones. Una información acerca de los precios de devaluación de la madera para construcción puede no ser relevante para el fabricante de chips de computadora.
SIMPLE	La información no debe ser exageradamente compleja. Una información sofisticada y detallada puede ser no necesaria. En realidad el exceso de información puede causar sobrecarga de información, cuando un tomador de decisiones tiene información de más este no consigue determinar lo que realmente es importante.
EN TIEMPO	Es la información debe estar en tiempo y enviada cuando se necesita. Saber las condiciones de tiempo de la semana pasada no ayudará a decidir cuál es la demanda hoy.
VERIFICABL E	Finalmente la información debe ser verificable. Esto significa que se puede verificar para saber si esta correcta, tal vez revisando varias fuentes de la misma información.

Tabla 1. Características de la información, parte II. (Pomim; 2007)



Figura 1. Sistemas de Información Empresarial (Stair; 2010).

Las inversiones complementarias organizacionales son una cultura de negocios de apoyo, la cual aprecia la eficiencia, la eficacia y la efectividad, un modelo de negocios apropiado, procesos de negocios eficientes, la descentralización de la autoridad, los derechos de decisión altamente distribuidos y un sólido equipo de desarrollo de sistemas de información. (Laudon; 2011)

Pomim (2007), describe que las organizaciones cada vez más se han dado cuenta de que la información es un recurso estratégico que tiene costo, precio y valor. Siendo así que existe una necesidad y sano interés de la gerencia hacia los recursos financieros, materiales y humanos. Esa creciente necesidad de administrar la información tomando en cuenta también los aspectos humanos y de tecnologías de información y comunicación, tiene como resultado la *Gestión de la Información*.

Gestión del conocimiento.

El conocimiento humano ha sido debatido por siglos y muchas corrientes han tratado de explicarlo. La filosofía, la sociología, la antropología, entre otras ciencias discuten su origen y los elementos que lo componen, así como los procesos que llevan al hombre a crear conocimiento. La ciencia de la información también ha discutido el papel del conocimiento, más específicamente en los procesos informacionales que lo envuelven. (Pomim; 2007)

Tabla 2. DIMENSIONES IMPORTANTES DEL CONOCIMIENTO. (Laudon;2011)
EL CONOCIMIENTO ES UN ACTIVO DE LA FIRMA
El conocimiento es un activo intangible.
La transformación de datos en información y conocimiento útiles requiere de los recursos organizacionales.
El conocimiento no está sujeto a la ley de rendimientos cada vez menores como los activos físicos; sino que experimenta los efectos de red a medida que su valor se incrementa entre más personas lo compartan.
EL CONOCIMIENTO TIENE DISTINTAS FORMAS
El conocimiento puede ser tácito o explícito (codificado).
El conocimiento implica conocimientos prácticos, destreza y habilidad.
El conocimiento implica como seguir los conocimientos.
El conocimiento implica saber por qué, y no sólo cuando ocurren las cosas (causalidad).
EL CONOCIMIENTO TIENE UNA UBICACIÓN
El conocimiento es un evento cognoscitivo que involucra modelos mentales y mapas de individuos.
Hay una base tanto social como individual del conocimiento.
El conocimiento es “pegajoso” (difícil de mover), ubicado (enredado en la cultura de una firma) y contextual (funciona sólo en ciertas situaciones).
EL CONOCIMIENTO DEPENDE DE LA SITUACIÓN
El conocimiento es condicional: saber cuándo aplicar un procedimiento es igual de importante que conocer el procedimiento (condicional).
El conocimiento está relacionado con el contexto: hay que saber cómo usar cierta herramienta y bajo qué circunstancias.

Conocimiento equivale a la información que los seres humanos somos capaces de elaborar mediante nuestro pensamiento, es información elaborada mediante los procesos de aprendizaje y solución de problemas. (Gómez; 2011)

Datos: hechos aislados, como el número desempleados, total de horas semanales. (Stair, 2010)

Información: conjunto de hechos organizados de tal forma que poseen un valor adicional más allá del que tiene cada uno por sí mismo. (Stair, 2010)

Datos, información y conocimiento son cosas diferentes, existe la necesidad de la organización de discernir esos tres conceptos para garantizar el proceso del aprendizaje en la gestión del conocimiento. (Ferreira Da Silva; 2005)

Datos	Información	Conocimiento
Simple observación del estado del mundo. Fácilmente estructurable	Datos dotados de relevancia y propósito. Requieren de unidad de	Información valiosa de la mente humana Incluye reflexión , sintaxis,

Fácilmente obtenido por máquinas. Frecuentemente cuantificado. Fácilmente transferible.	análisis Exige consenso en relación al significado Exige necesariamente una medición humana	contexto De difícil estructuración De difícil captura por máquinas Frecuentemente tácito De difícil transferencia.
---	---	--

Tabla 3. Datos, Información y Conocimiento. (Ferreira Da Silva; 2005)

El conocimiento tácito está constituido de elementos cognoscitivos pertenecientes al sujeto que lo construyó. El conocimiento tácito es personal, por eso se torna difícil su formalización y comunicación a otros individuos, o sea no está sistematizado en ningún tipo de soporte y es de difícil acceso y compartimiento. (Pomim; 2007)

INTERACCIÓN DE LOS CUATRO TIPOS DE CONOCIMIENTO.

		PARA	
		Conocimiento tácito	Conocimiento Explicito
DEL	Conocimiento Tácito	(Socialización) Conocimiento Compartido	(Externalización) Conocimiento Conceptual
	Conocimiento Explicito	(Internalización) Conocimiento Operacional	(Combinación) Conocimiento Sistémico.

Tabla 4 . Interacción entre los cuatro tipos de conocimiento (Ferreira Da Silva; 2005).

La creación del conocimiento organizacional ocurre a tres niveles: del individuo, del grupo y de la organización. En ese sentido los dispositivos comunicacionales existentes en la organización pueden actuar en la diseminación del conocimiento estimulando así mismo el proceso del aprendizaje individual y organizacional. (Ferreira Da Silva; 2005)

El éxito de una organización del conocimiento depende entonces de factores que estimulan la propagación del conocimiento, principalmente del conocimiento explícito, por medio del entrenamiento, conferencia, encuentros técnicos entre otros. Con eso el conocimiento tácito es perfeccionado debida a la experiencia adquirida por la observación, imitación y práctica. (Ferreira Da Silva; 2005)

La administración del conocimiento se refiere al conjunto de procesos de negocios que se desarrollan en una organización para crear, almacenar, transferir y aplicar el conocimiento. La administración del conocimiento aumenta la habilidad de la organización de aprender en su entorno y de incorporar el conocimiento a sus procesos de negocios. (Laudon; 2011)

En la actualidad la administración del conocimiento implica tanto las actividades de los sistemas de información como una gran cantidad de actividades gerenciales y organizacionales de apoyo. (Laudon; 2011)

En sus orígenes la gestión del conocimiento se enfocó a incrementar la productividad y competitividad de empresas privadas, sin embargo hoy en día se tiene la conciencia de que se puede aplicar también en las organizaciones públicas. Día a día se toma mayor conciencia de la necesidad de su aplicación en espacios regionales. Las capacidades locales generan ventajas que son permanentes, por tanto las regiones deben reconstruir constantemente sus estructuras, renovar recursos agotados, fortalecer sus instituciones, revitalizar habilidades y renovar conocimientos. (Gómez; 2011)

Ferreira Da Silva (2005) afirma que la gestión del conocimiento trata de diseminar el conocimiento que está implícito en las prácticas individuales y colectivas de la organización. La gestión del conocimiento se debe transformar en conocimiento explícito, que derive de la experiencia de los individuos. Se define la gestión del conocimiento como:

El proceso de identificar, desarrollar, diseminar y actualizar el conocimiento que sea estratégicamente relevante para la empresa a partir de los esfuerzos internos de la organización y a partir de los procesos que trascienden sus fronteras.

La gestión del conocimiento es una actividad dinámica que se desenvuelve en los siguientes niveles: (Ferreira Da Silva; 2005)

Creación (generación)

Codificación (almacenamiento)

Transferencia

El conocimiento que una organización debe administrar está relacionado con sus objetivos estratégicos. En relación con la administración estratégica del conocimiento, las organizaciones deben estar atentas a los siguientes aspectos: (Ferreira Da Silva; 2005)

Los sistemas de administración del conocimiento a nivel organizacional pueden proveer un valor considerable si están bien diseñados y permiten a los empleados localizar, compartir y usar el conocimiento de una manera más eficiente. (Laudon; 2011)

LA CADENA DE VALOR DE ADMÓN. DEL CONOCIMIENTO

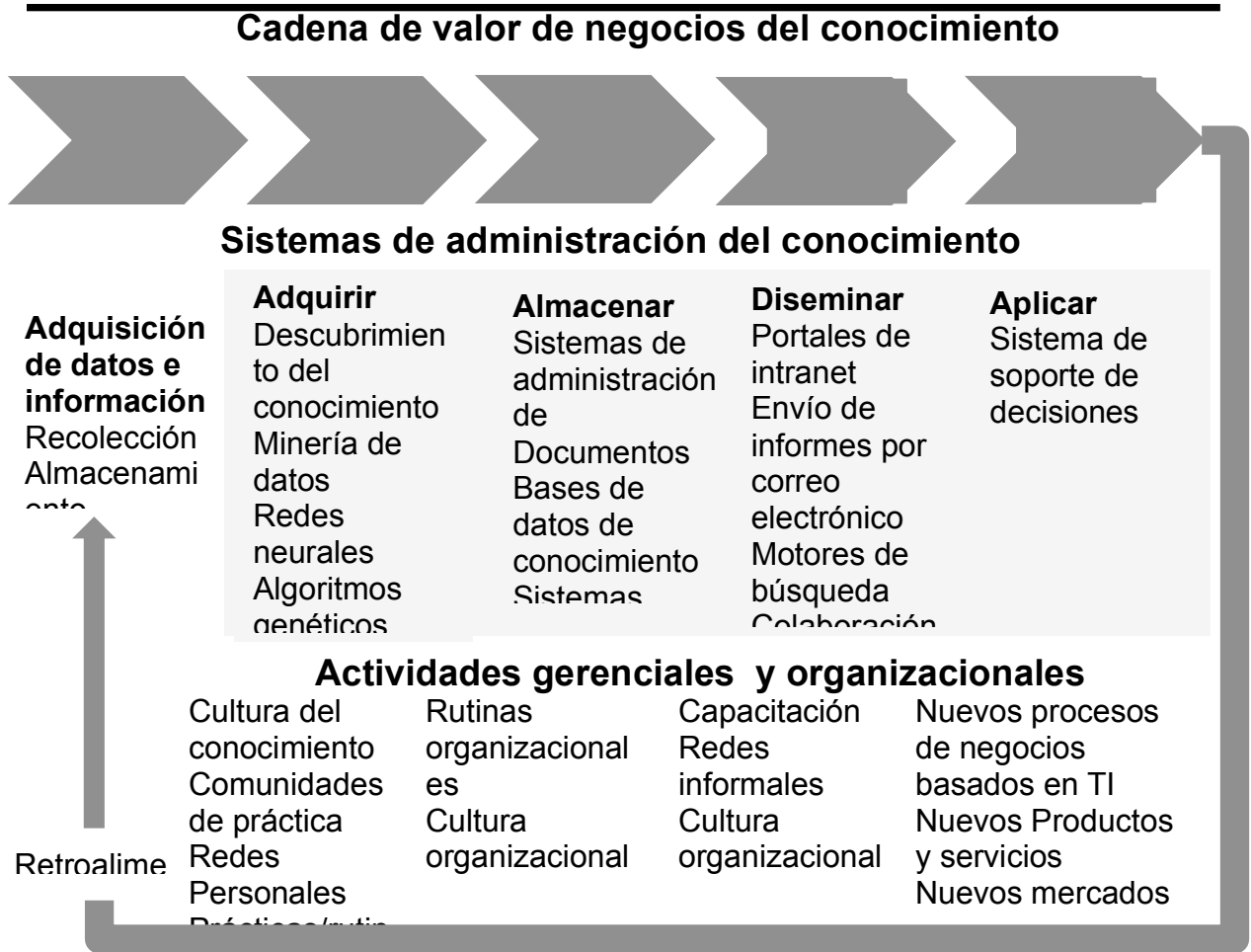


Figura 2. La cadena de valor de administración del conocimiento. (Laudon; 2011)

En el actual contexto competitivo y globalizado la única forma de sobrevivir para las organizaciones productivas y de servicios es centrarse en el valor que aportan sus competencias esenciales presentes en su capital intelectual.

Si reconocemos que la innovación es un proceso generador de nuevo conocimiento, cuando se habla de generar y favorecer el conocimiento en las organizaciones estamos hablando también de favorecer y organizar la innovación, ambos deben permitir desarrollar las competencias esenciales de cualquier organización. (Pomim; 2007).

El objetivo de las organizaciones orientadas al conocimiento es generar saber a partir de la información y convertir esto en ventajas competitivas sostenibles y medibles como éxitos comerciales. (Pomim; 2007)

Desarrollo

Organizaciones Laborales del Valle de Toluca. Tipo de estudio. Este trabajo es cuantitativo y exploratorio derivado de la encuesta y búsqueda de información acerca de las organizaciones del Valle de Toluca. Instrumento. Encuesta para el estudio de la gestión de la Información y el conocimiento en organizaciones del Valle Toluca. Población y muestra. La encuesta elaborada evalúa a una población de 9881 organizaciones registradas en el Valle de Toluca (SIEM). Se encuestó a personal que labora en las Organizaciones del Valle de Toluca. Con un grado de confiabilidad del 95% y un error permisible del 0.75% dando como resultado una muestra de 168 empresas. La muestra representativa se obtuvo usando el Modelo Z de la distribución normal.

Análisis estadístico descriptivo.

En esta sección se analizan las series de datos para la obtención de información y extraer conclusiones sobre el comportamiento de estas variables, cabe mencionar que las respuestas en el instrumento se dieron en una escala likert del 1 al 5 con los siguientes significados:

1= Siempre; 2=Casi siempre; 3= A veces; 4= Casi nunca; 5= Nunca.

Análisis desde un panorama general.

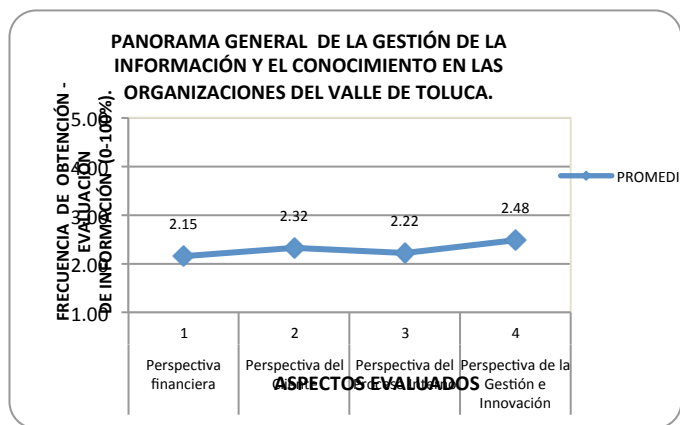


GRÁFICO 1 Resultados de la encuesta; Desarrollado por Autor.

La gestión de la información y del conocimiento de manera general en las organizaciones del Valle de Toluca tiene como prioridad el aspecto financiero seguido de los procesos internos y de los clientes, siendo la Innovación y el nuevo conocimiento la última prioridad de las mismas.

Así mismo podemos observar que la perspectiva del cliente es evaluada el 67% en promedio y la Perspectiva de la Gestión e Innovación es evaluada en promedio el 62% de las veces. Los procesos mejor evaluados en promedio son: la perspectiva del Proceso Interno con un promedio de 69.5% de las veces y la perspectiva financiera con el 72% de las veces en promedio.

En promedio la evaluación más alta solo es considerada hasta el 72% de las veces y que desafortunadamente en promedio no se tiene un monitoreo al 100% en ninguna de las perspectivas previamente mencionadas.

Análisis de la perspectiva financiera.

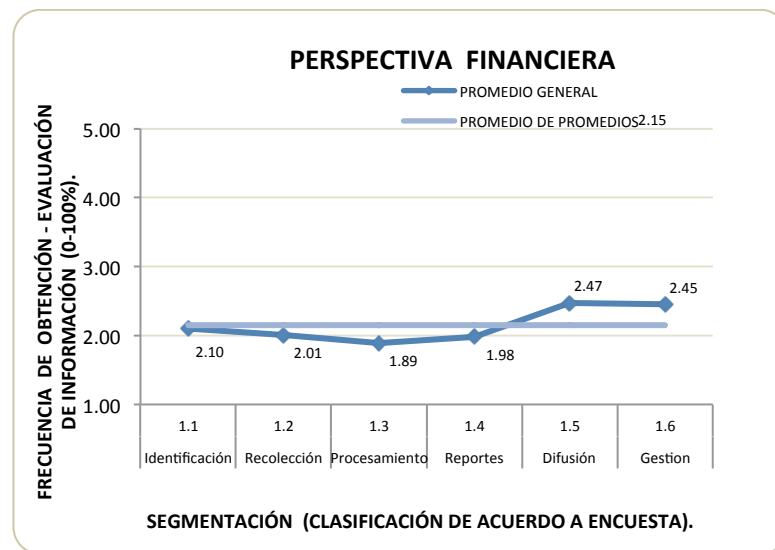


GRÁFICO 2. Resultados de la encuesta; perspectiva financiera.
(Desarrollado por Autor)

Dentro del análisis del proceso financiero se observa que el procesamiento, manejo y generación de reportes son los mejores evaluados, con el 78.0% y 75.5% respectivamente; mientras que la difusión, la gestión de la innovación y el conocimiento son los menos favorables con el 63.8% y 63.3% de las veces respectivamente.

Análisis de la perspectiva clientes.

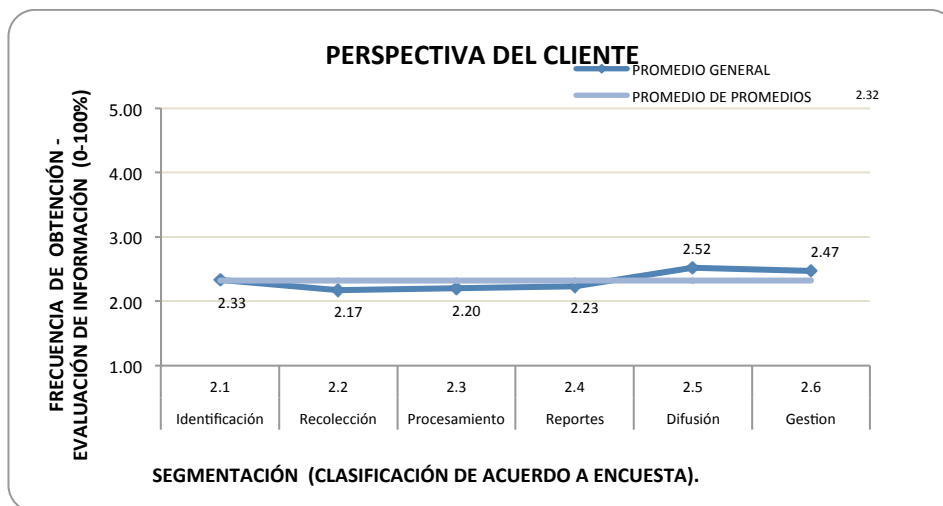


GRÁFICO 3. Resultados de la encuesta; perspectiva clientes.
(Desarrollado por Autor)

Para el análisis del proceso de clientes se aprecia que la recolección de datos, procesamiento, el manejo y generación de información son los mejores evaluados, con el 70.8%, 70%, 69.3%, respectivamente, mientras que la difusión, la gestión de la innovación y el conocimiento son los menos favorables con el 62% y 63.3%.

Análisis de la perspectiva proceso interno.

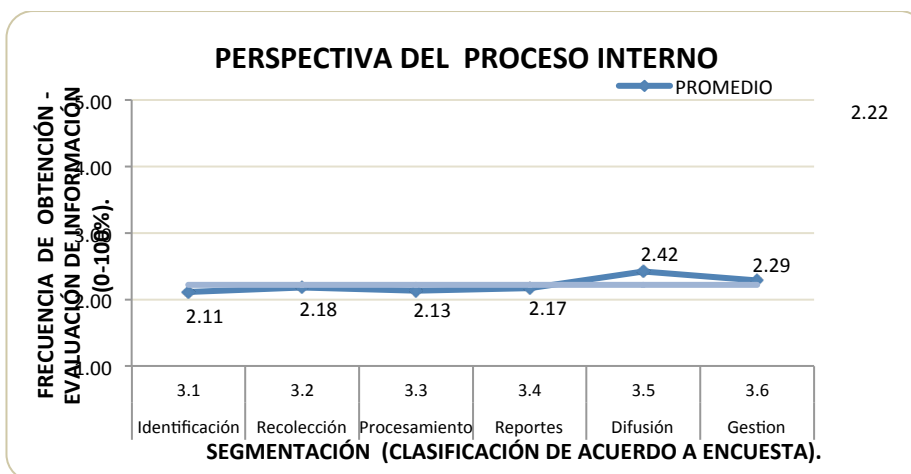


GRÁFICO 4. Resultados de la encuesta; perspectiva proceso interno.
(Desarrollado por Autor)

Del análisis de datos de las cuatro perspectivas; tomando a cada una como un proceso individual podemos concluir que la difusión de la información es evaluada el 64.5 de las veces y la gestión de la innovación es evaluada el 67.8% de las veces; mientras que para los procesos de Identificación, Recolección, Procesamiento y Reporte son generados en promedio el 72.3%, 70.8%, 71.8% y 71 % de las veces respectivamente.

Desafortunadamente también se observa que en ningún proceso se lleva a cabo el 100% de las veces.

Análisis de la perspectiva de gestión de la innovación y el conocimiento.

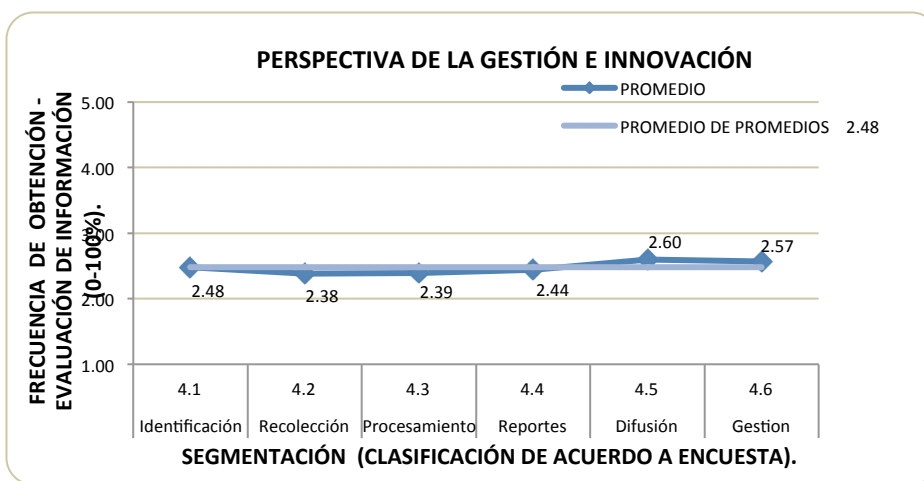


GRÁFICO 5. Resultados de la encuesta; perspectiva de gestión de la innovación y conocimiento.

(Desarrollado por Autor)

Para el último eslabón evaluado del proceso de gestión de la información y el conocimiento de este estudio se observa que la recolección, procesamiento y generación de reportes son los mejores evaluados con el 65.5%, 65.3% y 64% respectivamente, mientras que para la gestión de la innovación y el conocimiento y la difusión de la información son los menos favorables con un 60.8% y 60% respectivamente.

Del análisis de datos de las cuatro perspectivas; tomando a cada una como un proceso individual podemos concluir que la difusión de la información y la gestión de la innovación son los evaluados en promedio un 57% de las veces; mientras que para los procesos de Identificación, Recolección, Procesamiento y Reporte son generados en promedio el 60 % de las veces

Desafortunadamente también se observa que en ningún proceso se lleva a cabo el 100% de las veces.

Análisis por segmentación de variables generales.

A continuación se muestran los resultados del proceso de gestión de la información y el conocimiento por comparativos de acuerdo al tamaño de la organización, al sector o giro que pertenece la organización, así como la posición que ocupa su personal dentro de las mismas.

Tamaño de la organización.

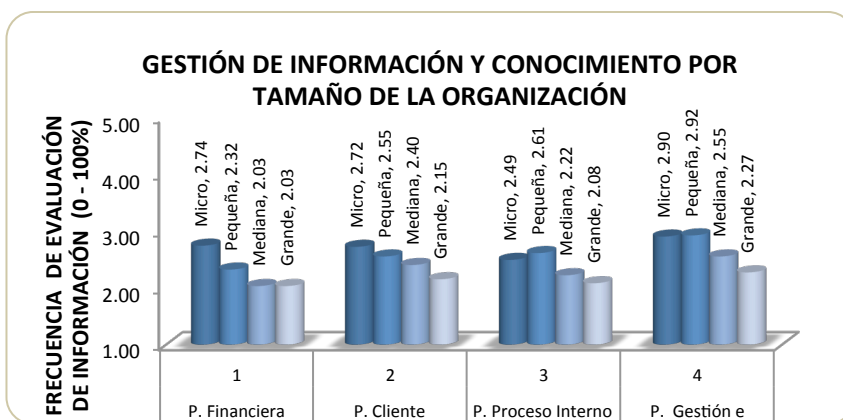


Gráfico 6. Resultados de encuesta; análisis por tamaño de la organización. (desarrollado por autor)

Sector o giro de la organización.

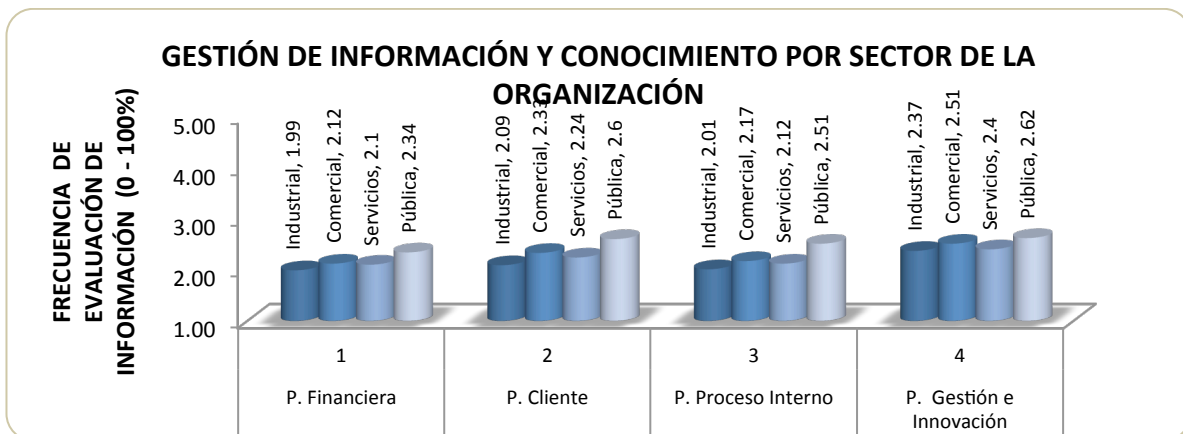


GRÁFICO 7. RESULTADOS DE ENCUESTA; ANÁLISIS POR TAMAÑO SECTOR O GIRO DE LA ORGANIZACIÓN. (Desarrollado por Autor)

Del análisis con respecto a este parámetro se infiere que el sector industrial es el que mejor gestión tiene de la información y el conocimiento desde las cuatro perspectivas evaluadas, seguido muy de cerca por el Sector de Servicios, mientras que el sector comercial y público no son tan eficientes en este proceso en comparación con los enlistados primeramente.

Posición del personal en las organizaciones.

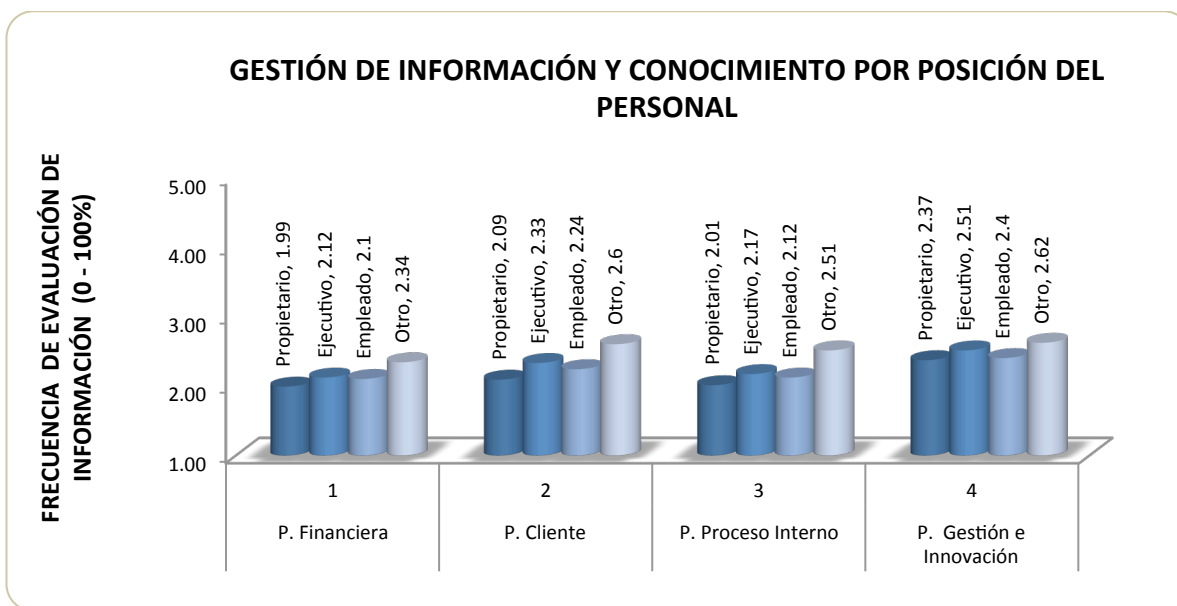


GRÁFICO 8. RESULTADOS DE ENCUESTA; ANÁLISIS POR POSICIÓN DEL PERSONAL EN LA ORGANIZACIÓN. (Desarrollado por Autor)

Desde la perspectiva del personal que participa en este estudio y considerando la posición que desempeña en las diferentes organizaciones se deduce que los propietarios perciben que el proceso de gestión de la información y el conocimiento en las cuatro perspectivas valoradas son evaluados entre el 75 y 75.3 % de las veces, sin embargo los ejecutivos y empleados distan un poco considerando que la evaluación se hace sólo el 50 al 62.3 % de las veces.

La Gestión del Conocimiento y la innovación es la que menor cuidado tiene desde la perspectiva del personal que labora en las organizaciones.

Resultados / conclusiones.

El objetivo general es saber el nivel de utilización de los sistemas de información en relación con la gestión del conocimiento en las organizaciones del Valle de Toluca, este nivel de utilización se da en promedio desde un 60 a 75%.

En conclusión para los objetivos específicos se desea identificar:

1. El nivel de utilización de la información y el conocimiento en las organizaciones del valle de Toluca. Se determina que, este nivel de utilización sucede en un rango de 56.5 a 75% para la información y en un rango de 52 a 68.3% para el conocimiento.
2. Para el grado de aplicación de la información y el conocimiento en las organizaciones del Valle de Toluca, se observa que se llega hasta la elaboración de reportes, después de Identificar, Recolectar y Procesar la información y el conocimiento.
3. Saber si los empleados perciben la optimización de las operaciones con el uso de sistemas de información. Los empleados perciben una optimización de la operaciones en un rango de 50 al 62.3%.
4. Saber qué tipo de empresas y el aprovechamiento de los mismos. En este caso el sector industrial es el que mayor aprovechamiento tiene con un 75%, seguido muy de cerca por el sector de servicios con un 73%, mientras que el sector comercial tiene un 72.3% y el sector público 66.8%.

Después de analizar la información se puede concluir que si son utilizados la información y el conocimiento en las organizaciones del Valle de Toluca.

La utilización de la información y el conocimiento se hace de manera general en todos los tipos de organizaciones. En promedio la información es utilizada hasta un 72% de las veces y el conocimiento en promedio es utilizado en un 62% de las veces.

1. ¿En qué funciones y tipo de organizaciones se utiliza mayormente?

En promedio las funciones que más se utilizan para el aprovechamiento de la información y el conocimiento según su frecuencia son: la recolección de datos, el procesamiento de datos, identificación de datos, seguida por la generación de reportes. Esto de acuerdo a los diferentes procesos en las cuatro perspectivas analizadas de acuerdo a la muestra analizada.

En cuanto al tipo de empresas por su tamaño se concluye que, la Grande y Mediana Empresa casi siempre tienen un mejor control en la utilización de la información y el conocimiento, esto de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra analizada.

En el sector empresarial se concluye que, el Sector Industrial y del Sector de Servicios de acuerdo a la muestra analizada son las que mejor gestión tienen de la información y el conocimiento.

Referencias bibliográficas

Ferreira da Silva Filho Cândido e Lucas Frazão Silva. (2005) *Tecnologia da Informação e Gestão do Conhecimento*. Alínea Editora. ISBN 85-7516-124-5.

Gómez Díaz, María del Rocío. (2011) *La gestión del conocimiento en el desarrollo municipal. Caso Texcalyacac, Estado de México*. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración, Toluca, Estado de México. México. ISSN 0188-8234. <http://administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagye/rv39/rev39articulo4.pdf>.

Karim, Akram Jalal. (2011). The significance of management information systems for enhancing strategic and tactical planning. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, Sin mes, 459-470.

Laudon, K., Laudon J. (2011). *Sistemas de información gerencial: Organización y tecnología de la empresa conectada en red*. (12ª Ed.) México: Pearson Educación. ISBN: 9786073209496

Maldonado Guzmán, Gonzalo. *Gestión del conocimiento y crecimiento en la Pyme manufacturera de Aguascalientes (México)*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Aguascalientes. México. ISSN 0120-4645.

McLeod Raymond- 2000 - *Management information systems* McLeod .Ir., Raymond *Sistemas de información gerencial*, 7a. ed. PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA, S.A. México, 2000 ISBN: 970-17-0255-7.

Pérez González, Yudeisy. *Fundamentos Básicos del Proyecto de Diseño de la Red de Gestión del Conocimiento* Martiano. *Ciencias de la Información* Vol. 44, No. 1, 2013. ISSN: 0864-4659| ISSN-e: 1606-4924

Pomim Valentim Marta Lúgia. *INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL*. 2ª. Ed. Fundepe Editora. ISBN 9788598176086.

SIEM (2013) *Sistema de Información Empresarial Mexicano. “Estadísticas, Municipio, Tipo y Rango de empleados”* consultado el día 20 de Febrero 2013 en la dirección:

<http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/muntamanoPublico.asp?qedo=15&p=1>

SIEM (2013) *Sistema de Información Empresarial Mexicano. “Estadísticas, Municipio, Tipo y Rango de empleados”* (entre 11 y 50 empleados) consultado el día 20 de Febrero 2013 en la dirección:

<http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/muntamanoPublico.asp?qedo=15&tam=2&p=1>

SIEM (2013) *Sistema de Información Empresarial Mexicano. “Estadísticas, Municipio, Tipo y Rango de empleados”* (entre 51 y 250 empleados) consultado el día 20 de Febrero 2013 en la dirección:

<http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/muntamanoPublico.asp?qedo=15&tam=3&p=1>

Stair, Ralph. Reynolds, George,(2010) *Principios de Sistemas de Información* (9 ED.) Editorial: Paraninfo. ISBN-3: 978-607-481-267-1.

Zampieri Grohmann, Márcia; Colombelli, Gilmar Luiz. (2012). *Knowledge management differences between manager and operational levels: study in a brazilian industry*. *Pensamiento & Gestión*, Enero-Junio, 27-53. PDF: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932003.pdf>.